



دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات
الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً

**The Role of Public Relations in Attracting of Faculty
Members and Students in Private Universities in Jordan:
MEU and Petra Universities as a Model**

إعداد

عاصم صاحب عبد مرزوك الجنابي

إشراف

الدكتور صباح ياسين المفرجي

قدمت هذه الرسالة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإعلام

كلية الإعلام

جامعة الشرق الأوسط

أيار / 2016

تفويض

أنا عاصم صاحب عبد مرزوك الجنابي أفوض جامعة الشرق الأوسط بتزويد نسخ
من رسالتي ورقياً و إلكترونياً للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية
بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

الاسم: عاصم صاحب الجنابي

التاريخ: 22/5/2016



التوقيع:

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعضواتها: دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً، وقد أجازت

بتاريخ: 2016/5/22

أعضاء لجنة المناقشة:

ت	الاسم	الصفة	جهة العمل	التوقيع
1	د. صباح ياسين المفرجي	مُشرفاً	جامعة الشرق الأوسط	
2	أ. د. عزت حجاب	رئيساً و مناقشاً	جامعة الشرق الأوسط	
3	د. محمد صاحب سلطان	مُمتحناً خارجياً	جامعة البترا	

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين،
الذي لا يُحمد على مكروه سواه،،
الذي أعانني على إتمام رسالتي ووفقي لما هو خير

أتوجه بالشكر الجزيل إلى المربي والمعلم الدكتور صباح ياسين الذي رسم لي
خريطة الطريق للوصول إلى هذا الإنجاز العلمي، متمنياً له دوام الصحة
والعافية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور كامل خورشيد الذي لم يتوانى
لحظةً عن تقديم المشورة العلمية.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة لما بذلوه من جهد في
قراءة رسالتي ووضع ملاحظاتهم القيمة لإتمامها، متمنياً لهم الصحة
والعافية.

ولا يفوتني ان اشكر اساتذتي في كلية الإعلام/جامعة الشرق الشرق الأوسط
لما كان لهم الدور في تنشأتي علمياً للوصول إلى هذه المرحلة.

والشكر موصول ايضاً إلى كل من إمتدت يداه ومساعدته في إتمام مشروعي
هذا.....

الباحث

الإهداء

إلى جنتي في الدنيا والآخرة أُمِّي أطال الله بعمرها
إلى من علمني ومازال يعلمني أبي قدوتي في هذه الحياة
إلى زوجتي رفيقة دربي
إلى الشموع المضيئة لأولادي آدم ودر
إلى كل من ساعدني في أتمام رسالتي
اهدي هذا الجهد المتواضع

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
أ	الغلاف
ب	تفويض
ج	قرار لجنة المناقشة
د	شكر وتقدير
هـ	الإهداء
و	فهرس المحتويات
ط	قائمة الجداول
م	قائمة الأشكال
ن	قائمة الملاحق
س	ملخص باللغة العربية
ف	ملخص باللغة الإنجليزية
10-1	الفصل الأول: مقدمة الدراسة
1	1-1 تمهيد
3	2-1 مشكلة الدراسة
3	3-1 أهداف الدراسة
4	4-1 أهمية الدراسة
5	5-1 اسئلة الدراسة وفرضياتها
5	أولاً: اسئلة الدراسة
6	ثانياً: فرضيات الدراسة
7	6-1 حدود الدراسة
7	7-1 شكل الدراسة
9	8-1 محددات الدراسة
10	9-1 مصطلحات الدراسة
56-11	الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
11	1-2 الإطار النظري
12	1-1-2 نظريات الدراسة: النظرية الوظيفية
12	1- مفهوم الوظيفية وعلاقتها بالعلاقات العامة

14	2- ركائز النظرية الوظيفية
15	3- إجراءات التحليل الوظيفي
16	4- توظيف النظرية الوظيفية في الدراسة الحالية
17	2-1-2 العلاقات العامة
17	1- مفهوم العلاقات العامة
19	2- أهمية العلاقات العامة
21	3- أهداف العلاقات العامة
21	4- وظائف العلاقات العامة
23	5- خصائص العلاقات العامة
24	6- مميزات العلاقات العامة
25	7- أبعاد العلاقات العامة
26	8- دور العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة
27	9- العلاقات العامة والإدارة في الجامعات الأردنية الخاصة
29	2-1-3 إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة
29	1- مفهوم الإستقطاب
30	أولاً: إستقطاب الأساتذة
31	ثانياً: إستقطاب الطلبة
32	2- العلاقات العامة ودورها في خلق الصورة الطيبة في الجامعات
34	3- مبادئ ومهنية العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة
38	4- اعداد خطة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة
43	5- تقويم جوانب القصور لأنشطة العلاقات العامة في عملية الإستقطاب
44	2-2 الدراسات السابقة
44	أولاً: الدراسات العربية
51	ثانياً: الدراسات الأجنبية
52	ثالثاً: أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة
66-57	الفصل الثالث: منهجية الدراسة
57	3-1 مقدمة
57	3-2 منهج البحث
58	3-3 مجتمع الدراسة
60	3-4 عينة الدراسة

61	5-3 أدوات للدراسة
62	6-3 صدق الأداة
63	7-3 ثبات الأداة
65	8-3 المتغيرات للدراسة
66	9-3 الاساليب الإحصائية
66	10-3 اجراءات الدراسة
112-68	الفصل الرابع: نتائج الدراسة
136-113	الفصل الخامس: مناقشة الإستنتاجات والتوصيات
113	1-5 مقدمة
113	أولاً: مناقشة الإستنتاجات
128	ثانياً: اهم التوصيات للدراسة الحالية
136-130	المراجع

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين العلاقات العامة والإعلان والإشهار	24
2	جمع المعلومات المهمة لاستقطاب الأساتذة والطلبة	39
3	الخصائص الديموغرافية لاجتماعات الهيئة التدريسية	60
4	الخصائص الديموغرافية للطلبة	61
5	معاملات الثبات (كرونباخ الفا) للإستبانة الموزعة على الأساتذة	64
6	معاملات الثبات (كرونباخ الفا) للإستبانة الموزعة على الطلبة	65
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بإبعاها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية مرتبة تنازلياً	69
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	70
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد الشخصي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	71
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	73
11	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بإبعاها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازلياً	74
12	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	76
13	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد الشخصي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	77
14	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً	79
15	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة تنازلياً	81
16	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور دائرتي العلاقات العامة في الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارة الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ودرجة الموافقة تنازلياً	83

17	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ودرجة الموافقة تنازلياً
18	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ودرجة الموافقة تنازلياً
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير النوع
20	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
21	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
22	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
23	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
24	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
25	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
26	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

27	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية
28	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية
29	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الفروق في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع
30	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
31	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
32	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة
33	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
34	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
35	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر
36	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية
37	نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

105	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية	38
106	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي	39
107	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	40
108	نتائج تحليل التباين الاحادي لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	41
108	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات الطلبة فيما يتعلق بكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	42
109	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي	43
111	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	44
111	نتائج تحليل التباين الاحادي لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	45
112	نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات الطلبة فيما يتعلق بمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر	46

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
8	شكل الدراسة	1
37	فلسفة الدور لدائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة	2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
136	قائمة بأسماء محكمي الإمتحانة	1
137	إمتحانة الأساتذة بعد التحكيم	2
142	إمتحانة الطلبة بعد التحكيم	3
147	قائمة بأسماء مديري دائرتي العلاقات العامة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا	4
148	أسئلة مقابلات موجهة إلى مديري دائرتي العلاقات العامة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا	5
149	كتاب تسهيل المهمة-جامعة الشرق الأوسط	6
150	كتاب تسهيل المهمة-جامعة البترا	7
151	أسس إختيار عينة الدراسة	8

"دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً"

إعداد

عاصم صاحب عبد مرزوك الجنابي

إشراف

الدكتور صباح ياسين المفرجي

ملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على دور العلاقات العامة بإبعادها المتمثلة بكل من (البعد المهني، البعد الشخصي، البعد المجتمعي)، في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً. ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي من خلال قيامه بمراجعة الأدبيات ذات الصلة بموضوع الدراسة، كما قام الباحث بمسح ميداني من خلال تصميم إستبانات وتحكيمها وتوزيعها على عينة مكونة من (570) من كلا الأساتذة والطلبة الجامعيين، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، حيث استردت إستبانات بواقع (546)، استخدمت في إستخراج نتائج الدراسة الحالية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- التفاوت في طبيعة عمل كل من دائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا بقيامها بوظيفتيهما في إستقطاب الأساتذة والطلبة تبعاً لأبعادها الوظيفية من وجهه نظر كل من الأساتذة والطلبة.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة

في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة)، وفي فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي)، وفي متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة.

كما وأوصت الدراسة الحالية بضرورة إتباع الإجراءات التالية:

1- الإهتمام بالبعد المجتمعي للأساتذة الجامعيين من دوائر العلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة، وتعزيز دور دائرة العلاقات العامة في الجوانب المتعلقة بمتابعة القضايا الاجتماعية للطلبة.

2- توسيع نطاق الصلاحيات لدائرة العلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة، والدعم المادي لها من قبل إدارة الجامعة، وتوفير الوسائل اللازمة في الجامعات الأردنية الخاصة.

3- ضرورة تعزيز دور التكنولوجيا والتقنيات واستخدامها في القيام بوظائف دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، ورسم الخطط التنافسية، واتباع دائرة العلاقات العامة سياسات تسويقية ناجحة تهدف لاستقطاب الفئات المختلفة من الطلبة.

الكلمات الدالة: العلاقات العامة، الإستقطاب، الأساتذة، الطلبة، الجامعات الأردنية الخاصة.

The Role of Public Relations in Attracting of Faculty Members and Students in Private Universities in Jordan: MEU and Petra Universities as a Model

By

Asem s. AL Janabi

Supervisor

Dr. Subah Y. AL Mfarji

Abstract

The current study aims at; investigating the role of public relations and its dimensions forming into (vocational, personal, and the community dimensions), in attracting of faculty members and students in Jordanian private universities: MEU and Petra universities as a model. To achieve the study objectives, the researcher used a survey descriptive methodology by review a related literatures and designed a questionnaire arbitrate it, and distribute it on a sample of (570) of faculty members, and students in meu and Petra universities. A number of questioners were recovered (546), using to analyze the current study results. The most important results of the study found that:

- There were a variance in the role of public relations department in MEU and Petra universities, in attracting of the faculty members and universities students according to its functional dimension from the perspective of (faculty members, and students).
- There is a statistically significant differences at the level of significance ($0.05 \geq \alpha$), in the contribution of the departments of public relations in innovation successful policies, and submitting offers and incentives to attract and appointment of teachers in each of the MEU and Petra universities according to each of the (age, sex, scientific rank, number years of experience), and in the effectiveness of the departments of public relations to coordinate faculty relations chaired by each of the universities of MEU and Petra according to each of the (age, sex, scientific rank, number of years of experience) for faculty members.
- There is a statistically significant differences in way of achieving of public relations for successful marketing policies contribute to the polarization of students in the universities of the MEU and Petra according to each of the (sex,

age, academic program), and in the follow-up public relations department of social issues for students, and transplant the spirit of loyalty and belonging in each of the differences according to each of the (sex, age, academic program) for students.

The study also recommended in the need to follow the following procedures:

- 1- More interest in the dimension of community of faculty members by the departments of public relations in the private Jordanian universities, and strengthening the role of the public relations department in the aspects related to follow up on social issues to students.
- 2- There is a need to expand the authority of public relation departments at the Jordanian private universities, and material support by the university administration, and provide the necessary means in the Jordanian private universities.
- 3- There is a need to strengthen the role of technology and techniques in use in fulfilling the functions of the public relations department at private universities, and draw a competitive plans, and by follow departments of public relations in successful marketing policies designed to attract different groups of students.

Keywords: public relations, faculty members, students, attracting, Jordanian private universities.

الفصل الاول

مقدمة الدراسة

1-1 تمهيد

تُعد العلاقات العامة (Public relations) في الوطن العربي من الأدوار الوظيفية الحديثة؛ إذ لم تكن ظاهرة بشكلها الحالي إلا بعد مُنتصفِ القرن الماضي، حيث قامت الكثير من الحكومات العربية بإنشاء أجهزة مركزية على الصعيد القومي تهدف بصورة أساسية إلى المحافظة على علاقات طيبة مع الجماهير، لكي تزودهم بالضروري من المعلومات من جهة وتستقبل وجهات النظر الخاصة بهم من جهة أخرى.

كما تؤدي العلاقات العامة دوراً مهماً في تزويد الأفراد والمؤسسات على حد سواء بالمعلومات الضرورية من جانب، واستقبال آرائهم وأفكارهم واقتراحاتهم من جانب آخر، حيث تشغل العلاقات العامة جانباً حيوياً في تقرير وتنفيذ السياسات الإدارية للمنظمات بما يتناسب والصالح العام وتحقيق مصلحة الفرد.

كما تُعد العلاقات العامة مصدراً أساسياً لاستمرارية منظمات الأعمال وأساساً لنجاحها؛ حيث ان نجاح أي مؤسسة وإزدهارها يرتبط في علاقتها بجمهورها وتميزها في الإتصال والإستقطاب (Attracting) لهذا الجمهور، فلا تخلو المؤسسات مهما كان نشاطها وإختصاصها من علاقات ومصالح وتعامل مباشر مع الآخرين حيث تمتد بمرور الزمان إنسجاماً مع التقدم والتطور في كافة المجالات وإزدياد حجمها وتوسع أجهزتها.

لقد إنتقلت العلاقات العامة خلال تطورها من كونها وظيفة ذات طابع ثانوي تقوم بالخدمات الإستشارية للإدارة في المؤسسات إلى وظيفة تحتل موقعاً متقدماً في الهيكل التنظيمي للمؤسسات، وللمسؤول فيها مقعد في إجتماعات المدراء وله دور الأهمية في تحديد الخطط الإستراتيجية (درة والمجالي، 2010). أيضاً، مع تزايد الإهتمام بالتعليم في عصرنا الحالي لكل من الكليات والجامعات، تصاعدت الحاجة إلى أطر فنية وتقنية تقع عليها مسؤولية التعليم والمتعلمين في قطاعات مختلفة.

كما تعتبر الجامعات الخاصة من أكثر المؤسسات حاجةً إلى تفعيل دور العلاقات العامة في أنشطتها، نظراً لتعدد وإختلاف الجهات، والفئات التي تتعامل معها، في ظل تنوع المؤثرات للعوامل السياسية، والإجتماعية، والإقتصادية، والثقافية، والعلمية في مجتمعاتها، لذا أصبحت الحاجة شديدةً وضرورية لإيجاد روابط وثيقة بين الجامعات وبين جمهورها الداخلي والخارجي، وذلك من خلال دائرة تسهم في شرح صورته وتوسعي إلى كسب تأييد وتشجيع جمهوره وتعاطفهم.

ودائرة العلاقات العامة من الدوائر الفاعلة والمؤثرة بشكل مباشر في الأداء، ويبرز دورها في المحافظة على أسلوب إتصال مستمر ومتفاعل مع الجمهور، فمن خلال بناء علاقات عامة تستطيع المؤسسات التعليمية كالجامعة أو الكلية بناء سياساتها. كما أنها تستطيع إيصال جملة من الأهداف ورسالة الجامعة إلى جمهورها الداخلي والخارجي.

من ناحية أخرى، تُعد دائرة العلاقات العامة مهمةً في المؤسسات سواءً التعليمية أو غير التعليمية منها؛ إذ أنها تؤدي دوراً أساسياً في توفير وسيلة إتصال من نوعٍ آخر، تربط بين المؤسسة وجمهورها. وفي الدراسة الحالية يشتمل الجمهور في

الجامعات بكل من الأساتذة والطلبة، حيث تساهم دائرة العلاقات العامة في التواصل بين الجمهور ورئاسة الجامعة.

ولا يكتمل دور العلاقات العامة إلا بنجاحها بعملية إستقطاب الأساتذة والطلبة من مختلف الفئات والخبرات، وتهدف الدراسة الحالية إلى بيان دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة.

2-1 مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة الدراسة الحالية في أنها تبحث في فاعلية الجامعات الأردنية الخاصة من خلال دراسة فاعلية دوائر العلاقات العامة بالقيام بوظائفها المحددة في عملية إستقطاب الأساتذة والطلبة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا كنموذج للدراسة، ووجود أثر لوظيفة العلاقات العامة في عملية الإستقطاب هذه. فما هو الدور المُناط بدوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة فيما يتعلق باستقطاب الأساتذة والطلبة لهذه الجامعات؟ وما أثر الوظيفة الرئيسية للدائرة في عملية الإستقطاب؟

3-1 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى قيام دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، وفي حدود القوانين في الجامعتين المبحوثتين والمنصوص عليها في التعليمات الجامعية المتعلقة بوظيفة الإستقطاب، ومدى فاعلية هذه الدوائر في هذا المجال من حيث:

- 1- مساهمة دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض وحوافز، وغيرها من التقدّمات التي تساهم في إستقطاب الأساتذة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا كنموذج للدراسة.
- 2- دور دائرة العلاقات العامة في تنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة الجامعتين في جامعتي الشرق الأوسط والبترا.
- 3- أهمية دائرتي العلاقات العامة في تنفيذ سياسات تسويقية ناجحة تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا.
- 4- متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الإجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا.

4-1 أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على دور العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، كما أن أهميتها تتمثل في إستقطاب وتعيين الأساتذة الكفاء للعمل مع هذه الجامعات، واستقطاب الطلبة الجامعيين من مختلف الفئات والأعراق. كما يمكن تصوير أهميتها في إرجاء الدور الكبير للعلاقات العامة في نشر الصورة الأسمى للجامعات الأردنية الخاصة وحتى الحكومية منها وصنع وسيلة إتصال مباشر بين كل من الأساتذة والطلبة مع صنّاع القرارات في هذه الجامعات.

5-1 أسئلة الدراسة وفرضياتها

أولاً: أسئلة الدراسة

• التساؤل الرئيس للدراسة: ما هي طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بإبعاها

المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر كل من الأساتذة والطلبة؟

ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:

1- كيف تساهم دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض

وحوافز، وغيرها من التقدّمات التي تُساهم في إستقطاب الأساتذة في جامعتي

الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الأساتذة؟

2- اين يكمن دور دائرتي العلاقات العامة في تنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة

كل من الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر الأساتذة؟

3- اين تظهر أهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق السياسات التسويقية الناجحة

التي تُساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر

الطلبة؟

4- كيف تتابع دائرتي العلاقات العامة في القضايا الإجتماعية للطلبة وتنمية روح

الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر

الطلبة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

الفرضية الصفريّة الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية.

الفرضية الصفريّة الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية.

الفرضية الصفريّة الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة.

الفرضية الصفريّة الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلاله ($\alpha \leq 0.05$)، في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الإجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة.

6-1 حدود الدراسة

قام الباحث بتحديد الحدود والمجالات البحثية التي تشتمل عليها الدراسة الحالية، وهناك ثلاث مجالات أساسية في البحث:

- **الحدود المكانية:** تتمثل بالجامعات الأردنية الخاصة وقد تم إختيار كل من جامعتي الشرق الأوسط وجامعة البترا أنموذجاً للدراسة.

- **الحدود الزمانية:** إن مشكلة البحث ومنهجه والوسائل المستخدمة في جمع المعلومات تهدف إلى الكشف عن الحقائق المتعلقة بعمل جهاز العلاقات العامة القائم في الوقت الراهن، ومرتبطة بالأوضاع الحالية للجامعات الخاصة في الاردن، لذلك فقد حدد الباحث مدة شهرين قام خلالهما بتوزيع إستمارة الإستبانة.

- **المجال البشري:** قام الباحث بتحديد الأساتذة والطلبة المنتسبين للجامعات الخاصة، سواء الحديثين منهم ام السابقين.

7-1 شكل الدراسة

ويشير الشكل رقم (1) إلى العلاقة بين المتغيرات في هذه الدراسة على النحو الآتي:

الشكل رقم (1): شكل الدراسة



المصدر: الباحث إستناداً لدراسة كل من (جفال وبو زيد، 2008:14؛ وآخرون)

8-1 مُحددات الدراسة

إن تعميم نتائج الدراسة الحالية يرتبط بدلالات الصدق والثبات لأدوات البحث التي طورها الباحث لإهداف الدراسة. ونظراً لإعتماد الباحث على عينة عشوائية متجانسة من مجتمع الدراسة، فيمكن القول بصحة تعميم النتائج على مجتمع الدراسة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا. لذلك، يُتوقع من الدراسة الحالية أن تستفيد منها الفئات التالية:

- **أصحاب الملكية في الجامعات الأردنية الخاصة:** حيث تساهم عملية الإستقطاب في عملية التنمية الإقتصادية على مستوى الجامعة مما يساهم في زيادة العائد للملاك، وزيادة الإستثمار في الجامعة والتوسع في مرافقها الأمر الذي يجعلها محط أنظار الفئات المختلفة.
- **رئاسة الجامعات الأردنية الخاصة:** من خلال التعرف على دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة الجامعيين، وبالتالي تحقيق الأهداف الإدارية والإجتماعية والثقافية المرسومة من رئاسة الجامعة. من ناحية أخرى، فأن مستوى نجاح دوائر العلاقات العامة في عملية الإستقطاب ذو أثر كبير في إيضاح ذلك، فأن كان إستقطاب الدائرة في المستويات المطلوبة فهذا دليل على فاعلية دائرة العلاقات العامة في القيام بوظيفتها المحددة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة.
- **مسؤولي دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة:** حيث تساهم نتائج الدراسة الحالية في بيان السلبيات والإيجابيات في قيام الدائرة بوظائفها، كما أنها تساهم في تحديد العجز في تلك الوظائف ومعالجتها.

– الباحثون في مجال الإعلام: حيث تساهم الدراسة الحالية في إثراء المكتبة الإعلامية بموضوع جديد نظراً لندرة الدراسات السابقة التي قامت على دراسة دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة.

9-1 مصطلحات الدراسة

– الدور: "مجموعة خاصة من الأنشطة المترابطة التي يقوم بتنفيذها شخص معين، وتتمثل بمجموعة من التوقعات المطبقة بشأن شخص في مركز معين" (الشراري، 2006).

– العلاقات العامة: "الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهم متبادل بين الهيئة وجمهورها" (عجوة، 2000).

– الإستقطاب: "الإستقطاب هو العملية التي يتم بموجبها جذب وترغيب أكبر عدد ممكن من الأشخاص للعمل في المنظمة، وكذلك ترغيب الأفراد الموجودين في المنظمة للبقاء فيها، كما يشير إلى تلك المراحل أو العمليات المختلفة للبحث عن المرشحين الملائمين لمأ الوظائف الشاغرة أو المتوقعة" (سلامة، 2012). وفي الدراسة الحالية ينقسم مفهوم الإستقطاب إلى شقين أساسيين هما (إستقطاب الأساتذة، وإستقطاب الطلبة).

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1-2 الإطار النظري

إعتمدت الدراسة الحالية على (النظرية الوظيفية) كأساس لبناء الجانب الوصفي للدراسة الحالية، والتي تهدف للتعرف على دور دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة وعلاقتها باستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال دراسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً.

ويشتمل هذا الفصل على إعداد الجانب النظري للدراسة الحالية من خلال التطرق إلى الموضوعات ذات الصلة في مشكلة الدراسة ومتغيراتها، والتي تتمثل بكل من وظيفة العلاقات العامة وكيفية إستقطابها لكل من الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة، حيث يوضح الباحث كل من المفاهيم المتعلقة بهذه المتغيرات ودور العلاقات العامة في تعزيز الدور والجانب الإجتماعي بصورة عامة وإستقطاب المعنيين من الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية بصورة خاصة، ويبين الباحث أهم العوامل التي تؤثر على إستقطاب ورضا كل من الطرفين.

من ناحية اخرى، يشتمل الجزء الثاني من هذا الفصل على مراجعة للدراسات الأدبية السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة ودور العلاقات العامة في الجامعات وتوضيح الدور العلمي في الدراسة الحالية وما يميزها عن الدراسات السابقة.

2-1-1 نظرية الدراسة: النظرية الوظيفية

تعتبر النظرية الوظيفية (Functional theory) من أهم النظريات التي تستمد جذورها من آراء الكثيرون من علماء الإجتماع التقليديين والمعاصرين، والذين ظهروا على وجه الخصوص في المجتمعات الغربية ذات الطبيعة الرأسمالية حيث يستقر في قاعدة هذا الإتجاه تحليل بنية ووظائف التكوينات الاجتماعية، والروابط الاجتماعية في المؤسسات في المقام الاول (عمر، 2006:2).

وقد قام الباحث بتوظيف النظرية الوظيفية كونها تعد مدخلاً لدراسة وظيفة العلاقات العامة وما يرتبط بها من جوانب إيجابية في تحقيق الصورة الطيبة للعلاقات العامة، وبالتالي خلق الدافع والسبب لاستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة .

1- مفهوم الوظيفية وعلاقتها بالعلاقات العامة

تُمثل "الوظيفية" احد أكثر المصطلحات التي ثار حولها الجدل، وذلك للإستخدامات المختلفة لكلمة "وظيفة" على كل المستويات، وعلى العموم فإن مفهوم الوظيفة يستخدم في عدة نواحي، وحسب عدة معاني على نحو ما حدده ميتيرون (Meteron) وغيره من علماء علم الإجتماع في أربعة معاني متميزة إلى حد ما وهي كالاتي (مسيلي، 2009:31).

أ- **المصطلح العام للوظيفية:** يتمثل في معنى الإستخدام الأول للوظيفة، اي المعنى المستخدم في الامور اليومية للإشارة إلى ما يزاوله الناس من نشاطٍ إجتماعي.

ب- **المصطلح المهني للوظيفية:** متعلق بالمهنية والمهام التي يتولاها الافراد بعد توليهم لمنصبٍ مُعين في أي منظمة، وبناءً على وظيفتهم تتحدد مهامهم كما يشير هذا المعنى إلى أن المهنة والتهيئة للقائم بها فرصة الرزق والكسب. وعليه فالوظيفية هنا تفهم على أنها حصيلة المهام الموكلة للشخص.

ج- **المصطلح السوسيولوجي للوظيفية:** يعني مصطلح وظيفة في علم الاجتماع في "مجموعة من الوقائع والتأكيدات حول ما يمكن أن يعنيه مجتمع ما"، بمعنى النظر إلى المعتقدات والأنشطة الاجتماعية بإظهار الكيفية التي تعمل بها تلك الأنشطة والوظائف التي تؤديها للحفاظ على البناء الأساسي للمجتمع.

مما سبق، فإن الإتجاه الوظيفي يهدف إلى تكامل الاجزاء في إطار المجتمع ككل او ما يطلق عليه في بعض الاحيان بمفهوم "مساندة الكل"، كما ان اغلب أجزاء النسق الإجتماعي أو عناصره هي إما وظيفية أو غير وظيفية، لكن الغالبية تكون وظيفية، نظراً لأنها تلعب دوراً إيجابياً من أجل صيانة النسق والمحافظة على توازنه، أما العناصر اللاوظيفية فهي إما تتمثل في أدوار غير نافعة أو غير مفيدة، أو نتائجها سلبية وضارة (نجم، 2004:58).

إن مفهوم الوظيفية وفقاً للتحليل الوظيفي للعلاقات العامة يهتم بتفسير الإتجاهات والأنشطة في المؤسسات في ضوء حاجات المجتمع، ويفترض مسبقاً أن الحاجات في شكلها الأساسي هي عملية مستمرة ومنظمة ومتكاملة تتطلب دوافع وتوجيه وتكيف، وينظر إلى الجمهور من الأساتذة والطلبة على إعتباره مجموعة من الأجزاء المرتبطة أو الأنساق الفرعية (مسيلي، 2009:33).

2- ركائز النظرية الوظيفية

تهتم النظرية الوظيفية للعلاقات العامة بتحليل العلاقة بين النظام بشكل إجمالي والعناصر المكونة لهذا النظام، ولتوضيح معالم هذا التحليل نجد أن كل جزء من اجزاء المجتمع يؤدي عدة ادوار أساسية ومحددة، وأن كل عنصر يرتكز على غيره من العناصر الأخرى، ومجموع هذه العناصر يعمل على تكوين النظام الإجتماعي العام، ويمكن تلخيص الركائز الأساسية للنظرية الوظيفية على النحو التالي (الفوال، 1998:367؛ نجم، 2004:59):

أ- ضرورة دراسة الوحدات الكبرى للمجتمع مع الإرتكاز على البعد الفردي في علم الإجتماع.

ب- تركز النظرية الوظيفية على الوحدات الصغرى في المجتمع، مع إعتبارها محل التحليل السوسولوجي فيها.

وفي هذا الجانب يرى الباحث انه لو تم القياس من منحى وظيفي على دائرة العلاقات العامة والجامعات الأردنية الخاصة، فأن التركيز الأكبر سيكون على جمهور الأساتذة والطلبة بصورة فردية كل على حدى، مع ضرورة دراسة البيئة الجامعية والتغييرات فيها. وبلخص الدليمي (2005:42)، القضايا التي تُشكل النظرية الوظيفية على النحو التالي:

- إن أفضل طريقة للنظر إلى المجتمع الجامعي هي إعتباره نظاماً لأجزاء مترابطة (الأساتذة، الطلبة، الأقسام الإدارية،.. وغيرها)، وأنه تنظم للأنشطة المرتبطة والمتكررة، والتي يكمل كل منها الآخر وبالتالي فأن العلاقة بين الأساتذة والطلبة مع دائرة العلاقات العامة والاقسام الإدارية الأخرى يكسبها صفة الوظيفية.

- النظام الإجماعي قائم على مبدأ الإعتماد المتبادل بين العناصر، وأن أي تغيير يحدث في أي جزء من أجزاء المجتمع يصاحبه بالضرورة تغيير مماثل في الأجزاء وفي النظم الأخرى. بالتالي، فإن الأثر المتبادل بين دائرة العلاقات العامة والأساتذة والطلبة يوسع الدائرة للجامعة ويساهم في تنميتها.
- وحدة التحليل بالنسبة للوظيفية هي الأنشطة أو النماذج المتكررة التي لا غنى عنها لإستمرار وجود المجتمع، أي أن هناك شروط ومطالب أساسية ووظيفية تلبي الحاجات الملحة للنظام وبدونها لا يمكن لهذا النظام أن يعيش.
- إن بعض العمليات المُكررة والنمطية تتسم بالحتمية وهي مستمرة في وجودها، أي أن هناك شروطاً أولية ووظيفية تلبي الحاجات الأساسية للنظام ولا يستطيع الإستمرار بدونها.
- يعد توازن المجتمع أمراً أساسياً، كونه هدف في حد ذاته، يتحقق بالتناغم أو الإنسجام بين مكونات البناء والتكامل بين الوظائف الأساسية، يحيطها جميعاً برباط من القيم والأفكار التي يرسمها المجتمع لأفراده وجماعاته، فلا يمكن حتى الخروج عنها، وإن خرجوا حدثتهم أنفسهم بذلك فسيقعون لا محال تحت وطأة الضبط الاجتماعي. ويرتبط هذا المفهوم بدور دائرة العلاقات العامة في متابعة القضايا الاجتماعية لدى الطلبة، حيث أنها تسهم في زرع روح الولاء والإنتماء فيهم للجامعة.
- كل جزء من أجزاء النظام الوظيفي قد يكون نافعاً وظيفياً، بمعنى أن تكون له مساهمة في التوازن. ومن جانب آخر، فقد يكون ضاراً وظيفياً إذ يعمل على تقليل توازن النظام.

3- إجراءات التحليل الوظيفي

ويعتمد التحليل الوظيفي عند ميرتون على عدة إجراءات منها (الحسن، 2005:52):

أ- **التجربة العقلية:** حيث يتم أحياناً تقدير الأمور بصورة عقلية (ذهنية) عن ما يحدث في مجتمع، ما أدى إلى بناء الوظيفية أو التأثير عليها بصورة سلبية. لذا، يمكننا تقدير الحالة الذهنية والعقلية للأساتذة والطلبة من الجمهور المستهدف.

ب- **المنهج المقارن:** احد إجراءات ومراحل التحليل الوظيفي، ويتم من خلالها تطبيق عملية المقارنة حيث يكون ذلك إما كيفياً أو بين حالتين اثنتين، نظراً لوجود صفة معينة، حيث يتم وفقاً لشروط إختبارية في إنتقاء الجمهور المستهدف من الأساتذة والطلبة .

ج- **ملاحظة وتحليل نتائج مختلف الاضطرابات:** في أي مجتمع والتي تكون دوافع داخلية أو خارجية أو كليهما.

فإذا فشلت أحد عناصر النظام في تحقيق التكيف، أدى ذلك إلى حصول الخلل الوظيفي، كما أن إبتعاد موظفي دائرة العلاقات العامة عن المهنية المطلوبة والشفافية والمصداقية والتأني في إتخاذ الإجراءات الملائمة سيؤدي إلى وجود الخلل. لذلك، فأن العناصر الأخرى في النظام الجامعي من أساتذة وطلبة إذا فشلوا في التكيف مع غيرها من العناصر، فأن ذلك سيؤدي إلى البحث عن البدائل المتاحة الأخرى وبالتالي الانتقال إلى جامعات أخرى.

4- توظيف النظرية الوظيفية في الدراسة الحالية

تكمن أهمية النظرية الوظيفية في دراسة العلاقات العامة بقصد التعرف على الدور الوظيفي المناط لها، إذ زاد الإهتمام بهذه النظرية من الكثير من المؤسسات بعد تزايد المشكلات والتعقيدات الحالية والتي ظهرت في المجتمعات الحديثة جعلت من العلاقات العامة وظيفة إدارية مهما كانت طبيعة المؤسسة التي تنشأ فيها. لذلك، يمكن تفسير العلاقات العامة بالوظيفة التي تؤدي في المجتمع ككل، وهذا من المنظور الوظيفي الذي يهتم بالطريقة التي تؤديها بعض الظواهر في تسيير النظام. وتأتي الأهمية من دراسة الصفة الوظيفية للعلاقات العامة في أنها تساعد في تقدم المنشأة وتطورها، كما أنها تشكل دوراً فعالاً في الهيكل التنظيمي للجامعات وغيرها من المؤسسات حيث يمكن تحديد مكانته وفقاً للدور الذي يؤديه. أيضاً، فأن الطابع والتحليل الوظيفي للعلاقات العامة يقسم الوظائف المتعلقة والأدوار الخاصة بالعلاقات العامة في مختلف المجالات سواءً منها الادارية، الإعلامية، الثقافية،.. وغيرها.

2-1-2 العلاقات العامة

1- مفهوم العلاقات العامة

من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة بمفهوم العلاقات العامة، توصل الباحث إلى تعدد التعريفات لذلك المفهوم. ففي كتابه تحت عنوان "العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع"، أشار رشوان (2004:205) إلى انه من الصعب وضع مفهوم ثابت ومحدد للعلاقات العامة من وجهة نظره، حيث رأى أن العلاقات العامة تفتقد إلى الصفة العلمية، والتصنيف الدقيق حتى تتشابه وسائر العلوم الأخرى

حيث لا تشتمل العلوم الطبيعية على تضارب في مفاهيمها. من ناحية أخرى، فقد أشار رشوان إلى ان ظهور العلاقات العامة كمفهوم كان في القرن التاسع عشر حيث انتشر استخدامه بين رجال الاعمال كما واستخدم في وصف العديد من الانشطة ما جعله يكتنف الغموض والإبهام. ويلخص الباحث أهم هذه التعريفات على النحو الآتي:

فقد عرفَ المعهد البريطاني على أنها "إيجاد التفاهم المتبادل بين المنظمة والافراد وأي مجموعة من المجموعات او الأفراد والمنظمات، وما ينتج عن هذا التفاهم من إقامة سمعة طيبة وعلاقة مستمرة" (المصري، 2000:160).

وحدد غريب (2003:164) أربعة عناصر أساسية لتعريف العلاقات العامة، فهي مجموعة من العملية التطبيقية للعلوم الاجتماعية، كما أنها مهنة يمارسها أفراد متخصصون على مستوى مناسب من العلم والخبرة، وهي وسيلة إعلامية تستخدم الإتصال إستخداماً علمياً، وهي وسيلة للتكيف بين المؤسسة وجمهورها داخلياً وخارجياً.

وعرفها حسين (2005:25) على أنها "وظيفة إدارية حديثة مثلها مثل تطورات العصر في العلم والتكنولوجيا وغير ذلك من العوامل".

كما وعرفها العاصي (2006:332)، بأنها "علمٌ، وفن إنشاء وتدعيم علاقات طيبة، تقوم على التفاهم المتبادل بين المنشأة و جماهيرها وذلك من خلال نشاط مخطط ومستمر في الإتجاهين، بهدف التعريف بها وكسب كل من ثقة وتأييد الرأي العام".

وعرفها الحديد (2010:16) العلاقات العامة على أنها "إحدى الركائز الرئيسية لأي مؤسسة وتتولى مهمة تخطيط وتنظيم الأنشطة والأعمال والفعاليات المتعلقة

بجمهور المؤسسة الداخلية والخارجية المرتبطة بها، وذلك من أجل الحفاظ على علاقات حسنة معهم والتأثير في اتجاهاتهم والحرص على كسب تأييدهم وخلق صورة ذهنية جيدة لديهم عنها".

وعرفها كل من درة والمجالي (2010:316) بأنها "إدارة العلاقات والروابط بين المنظمات المختلفة وبين جماهيرها المتعددة تحقيقاً لإهداف المنظمات، وتقديم المشورة لإدارة المنظمات وإستقطاب الموارد المادية، وإعطاء الأهمية للشؤون الإجتماعية العامة، وتحسين صورة المنظمة، ومنحها ميزة تنافسية، والقيام بدورٍ رئيسي في إدارة الأزمات التي قد تواجه المنظمات".

إذا فالعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تتمثل في ذلك النظام المترابط الذي يشكل اداءً أمثل مرتبطاً بشفافية الخبر الأمر الذي يحقق علاقات عامة طيبة بين الأفراد في الإطار الواحد، ويعزز التعامل فيما بينهم، وهي تلك الدائرة التي تسعى إلى إستقطاب وتنسيق العلاقات بين الجامعة وجمهورها الخارجي والداخلي بصورة طيبة تضمن التنمية والتطوير لذلك الصرح العلمي.

2- أهمية العلاقات العامة

تعتبر وظيفة العلاقات العامة في المؤسسات من أحدث الوظائف الإدارية، فبينما يمكن القول أنه يمكن تتبع نشأة هذه الوظيفة إلى بداية القرن الماضي إلا أنها لم تأخذ شكلاً متكاملًا كوظيفة إدارية، ولم يكن لها إنتشار كافي إلا بعد الحرب العالمية الثانية، فمن الملحوظ أن أغلبية المنظمات الآن تمارس هذه الوظيفة بشكل أو بآخر (حسين، 2014:11).

علاوة على ما سبق، نجد العديد من المفكرين والباحثون في مجال العلاقات العامة ينظرون إلى التطور بصورته الحقيقية لوظيفة العلاقات العامة لم يبدأ إلا من بداية العقد الماضي، فالأساليب والفنون التي تستخدمها العلاقات العامة متطورة ومستحدثة بشكل متسارع، حيث يمكن القول أنها أصبحت على درجة عالية من الكفاءة (Stanck & Kruckeberg, 2001).

علاوةً على ذلك، نجد أن عدد المسؤولين والقائمين عليها يزداد يوماً بعد آخر. ومن هنا، فقد نشأ حس لدى الإدارة بمدى أهمية وفائدة العلاقات العامة من وجهة التنظيمية، مما يتسبب في إدخال هذا الوجه الحديث من النشاط مع أوجه النشاطات الأخرى المختلفة للمنظمة أو تطوير عملها وتدعيمه بالأدوات والافراد الإحصائيين ألائزمين، ولعل إنتشار وكلاء مختصين في العلاقات العامة في الدول المتقدمة وزيادة إعدادها والمهارات المستخدمة كدليل آخر على تطور العلاقات العامة وإزدياد أهميتها في العصر الحديث (معمار، 2009:86).

من جانب آخر، فقد أكد ليري (2005:45) ان العلاقات العامة تمثل الوازع والضمير للمنشأة لإستشعار ومتابعة الرأي العام، كأنه رد فعل نحو جميع القرارات التي تتخذها تلك المنظمة من خلال وسائل إستطلاع الرأي والمقابلات،..وغيرها.

وفي دراسته، فقد حدد العاصي (2006:346) إتجاهين اساسيين لتحقيق أهداف العلاقات العامة، الأول: (من الخارج - الى الداخل) وفيه يتم دراسة إتجاهات الرأي العام ومن ثم تقييمها، ودراسة خصائص الجمهور وعاداته ورغباته ومن ثم إعتماؤها من قبل إدارة المنشأة. والثاني: (من الداخل - الى الخارج)، حيث يتم توضيح السياسات المتعلقة بالمنظمة من خلال اسلوب مُبسَط يسهل فهمها والأخذ بها.

وفي الجامعات الأردنية الخاصة تتمثل أهمية العلاقات العامة من خلال ما تظهره من صورة عامة طيبة عن الجامعة، فالحقيقة التي لا شك فيها أن بقاء أي منظمة يركز بشكل أساسي على مقدرتها على الظهور الذي يرضي جماهيرها. وبعبارة أخرى، فإن تكوين صورة عامة مرضية يعبر عن إحدى أساليب الجامعات الأردنية الخاصة في الإستمرارية والبقاء.

3- أهداف العلاقات العامة

يرى العاصي (2006:349) أنه وإضافةً على الأهداف الأساسية للعلاقات العامة المتمثلة بالإدارة والبحث والتخطيط والإنتاج والتنسيق فإن الهدف الأساسي والامتثل هو الوصول إلى ثقة الجمهور في الراي العام وأن الأهداف الاخرى السابقة تُعد أهدافاً ثانوية تدعم وتعزز الهدف الرئيسي وإن هذا الهدف يتحقق من خلال أدوات أساسية منها البحث وجمع المعلومات والإعلام. لذلك، فإن الهدف الأساسي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة يتمثل بتحقيق رضى الأساتذة والطلبة على حد سواء وإستقطابهم إلى الجامعة بحيث يساهم دورها الفعال بالحصول على الخبرات من الأساتذة والمتميزين من الطلبة.

علاوةً على ما سبق، يرى الشمري (2013:19) أن العلاقات العامة تؤدي مجموعة من الأهداف الرئيسية منها تحديد وتركيز الإدارة والسلطة وصلاحيات الافراد، كما أنها تساعد الإدارة العليا في وضع الاستراتيجيات الأساسية للمؤسسة حيث تشكل مُرشداً لإتخاذ القرارات، وتساعد المؤسسة على عرض برامجها وخدماتها بصورة افضل، كما يرى أنها تساعد في عكس صورة المؤسسة امام البيئة المحيطة وكسب تأييد وثقة الراي العام من خلال الشفافية في التزويد بالمعلومة، وتساهم تنمية إعتزاز الفرد وولائه لمكان عمله، حيث يحفز الأفراد الاخرين،.. الخ.

4- وظائف العلاقات العامة

أشار كل من جرادات والشامي (2009:41) في دراستهم إلى أن الوظائف الأساسية للعلاقات العامة تتمثل في زيادة إهتمام الجمهور بمحيطهم عن طريق توضيح الإتجاهات والهدف لمثل هذا المحيط، وشرح الأوضاع العامة الحالية والمعاصرة والخطط التي تساهم في التنمية والتحسين ودعم التواصل بين هذا المحيط ومتابعة التغذية الراجعة، كما أنها تساهم في الرعاية والإهتمام بالجماهير الداخلية ودعم العلاقات بين الإدارة والعاملين والمستفيدين فيها.

أما الجامعات الأردنية الخاصة، فيمكن الربط بين هذه الوظائف ودور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة بصورة مباشرة، حيث تسهم دائرة العلاقات العامة في زيادة إهتمام كل من الأساتذة والطلبة وتوضح الميزات المختلفة عن غيرها من الجامعات، كما أنها تساهم في التواصل بين جمهور الأساتذة والطلبة وتوضيح الدور للجامعات على المستوى التعليمي والمجتمعي، كما تحدد مستوى التواصل بين رئاسة الجامعة وبينهم مما يساهم في تعزيز مستويات التعليم وبالتالي مقدره الإستقطاب لتلك الجامعات.

علاوة على ماسبق، يقسم حجاب (2007:62-61) وظائف العلاقات العامة وفق الدور

الذي تؤديه إلى الجماهير إلى ثلاث دوائر أساسية:

أ- وظائف العلاقات العامة بالنسبة للجماهير النوعية (المتنوعة):

تسهم العلاقات العامة في إطلاع الجماهير على سياسة المنظمة وما يطرأ عليها من تعديلات، وتعريف الجماهير النوعية بالمنظمة ونشاطها بإتباع أسلوب مناسب لكسب تأييدهم. والمساهمة في تكوين رؤية سليمة عن المنظمة لدى الجماهير من خلال إمدادها بالمعلومات ذات الشفافية الكاملة.

ب-وظائف العلاقات العامة بالنسبة للمنظمة كوحدة نشاط:

من خلال التحقق من أن سياسات ونشاطات المؤسسة تجد إهتمام كافٍ من جانب الجمهور الداخلي والخارج، وتزويد المنظمة بكافة المعلومات التي ترصد التطورات الطارئة على الرأي العام وحماية المنظمة من أي هجوم يستهدف سمعتها أو صورتها الذهنية.

ج- وظائف العلاقات العامة بالنسبة لإدارة المنظمة:

من خلال إطلاع الإدارة العليا على ردود فعل الجماهير تجاه سياستها، والعرض، والتحليل للمواضيع الهامة للإدارة العليا خاصة ما يتعلق بنتائج قياس الرأي العام.

5- خصائص العلاقات العامة

يلخص الصيرفي (2005:18) خصائص العلاقات العامة فيما يأتي:

أ- ليست من الأنشطة الثانوية (من حيث الأهمية): أي انها تشكل عنصراً

أساسياً في أنشطة المؤسسة ذات ضرورة عالية.

ب- أنها مقصودة: نشاط مخطط مسبقاً بهدف التأثير في فترة زمنية محددة ضمن

ظروف محددة.

ج- حلقة الوصل بين سياسة المؤسسة والجمهور: ضروري لجعل الجمهور يتفهم

أنشطة المؤسسة وفاعلياتها.

د- تستهدف تحقيق المنفعة والرضا العام: أي السعي للحصول على موافقة

الجماهير اي أنها تركز على أسلوب التأثير من اجل إحداث التوافق والتكيف

والتعاون.

هـ- **تركز على الملاحظة العلمية والتخطيط وطرائق البحث العلمي:** حيث تساعد

على تحديد إحتياجات واتجاهات الجمهور ودراسة آرائهم واتجاهاتهم ومعرفة

مشكلاتهم والشفافية في نقلها لرئاسة الجامعة.

و- **تطبيق للعلوم الإجتماعية والسلوكية:** حيث تتعامل مع افراد ذات اطباع مختلفة

وتكوينات نفسية متأخرة ولذلك تحتاج إلى متخصصين إلى ممارستها.

ز- **الشمولية:** لا تقتصر وظائفها وأنشطتها على جوانب محددة، لتشمل جميع

الجوانب الاقتصادية والاجتماعية والثقافية.

6- مميزات العلاقات العامة

ميز الطراونة (1:2013) في دراسته وظيفة العلاقات العامة عن الجوانب

الإعلامية الأخرى، إذ ركز في تلك المقارنة على الوظائف والأدوار الخاصة بالعلاقات

العامة، فالعلاقات العامة تمثل الدور الإداري، والإعلامي، ووسيلة للتواصل كما هو

مبين في الجدول رقم (1):

الجدول رقم (1)

الفرق بين العلاقات العامة والإعلان والإشهار

المفهوم	الفرق
العلاقات العامة	مهمة إدارية تعتمد على جميع اساليب الإتصال المتاحة من الإتصال الشخصي إلى الإتصال الجماهيري والإتصال المزدوج.
الإعلان	مهمة توثيقية تعتمد على وسائل الإتصال الجماهيري والإتصال الفردي (ذو الوجه الواحد).
الإشهار	نشر القصص المختلفة في مختلف وسائل الإعلام، حيث تكون اداة من ادوات العلاقات العامة وتوظف العلاقات العامة لخدمتها.

المصدر: الباحث إستناداً لدراسة (الطراونة، 1:2013)

إضافة على ما سبق، حدد العاصي (2006:348) في دراسته مجموعة من الخصائص التي تميز العلاقات العامة. ويلخص الباحث هذه الخصائص على النحو الآتي:

- أ- تعتبر وظيفة أساسية من الوظائف الإدارية المنظمة، كالرقابة، التخطيط،.. وغيرها.
- ب- ذات طابع خاص، فلم يتم تخصيصها إلى فئة إدارية أو وظيفية محددة بل توزعت مهامها على جميع المستويات الإدارية والوظيفية.
- ج- مجال عملها وهدفها الأساسي يتمثل ب "الرأي العام"، حيث تسعى للتأثير على اتجاهاته والتأثر به.
- د- وظيفة إتصال ذات تأثير متبادل، حيث تعكس كل من رأي الجماهير للإدارة ووجهة نظر الإدارة للجماهير.
- هـ- وظيفة مستمرة مع استمرار المنظمة، وليست وظيفة عرضية مؤقتة.

7- أبعاد العلاقات العامة

منذ توجه العلاقات العامة في المؤسسات نحو رغبة وتوجه الجمهور، أصبحت هذه الوظيفة تشكل فنً للعناية والإهتمام بهم، حيث أصبح الإهتمام بهم مقدماً على سائر الإهتمامات الأخرى من الأفراد المختصة، وتتلخص هذه الأبعاد على النحو التالي (جفال وبوزيد، 2008:4-3):

- أ- **البعد المهني:** ويتمثل البعد المهني بالعلاقة بين المؤسسة وجمهورها، في ضوء نشاطها، سواءً كانت إنتاجية أم خدمية أم منظمة غير ربحية، فالجمهور يسعى للحصول على إحتياجاته وتحقيق رغباته من هذه المؤسسة.

ب- **البعد الشخصي:** تتمثل في تلك العلاقات التي تنشأها المنظمة مع جمهورها على أساس يحددهم كأفراد محددين ومعلومين وليس مجهولين، حيث تسعى إلى كسب احترامهم وثقتهم كأفراد.

ج- **البعد المجتمعي:** ويشير البعد المجتمعي إلى التزام المنظمة بعلاقتها بجمهورها، لتزويدهم بالقيم والأخلاقيات المجتمعية بما يتوافق والمجتمع المحيط.

8- دور العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة

يمكن تحديد الأدوار التي تؤديها العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة على النحو التالي (الحديد، 2010:33):

أ- إعداد تقارير صحفية عن منجزات الجامعة سواء في عملية إقرار برامج جديدة أو إستحداث أقسام أو مختبرات أو مشاركة الجامعة في لقاءات أو مؤتمرات دولية.

ب- إعداد ردود على ما قد ينشر من قضايا صحفية تتعلق بالجامعة.

ج- تزويد رئاسة الجامعة بالبيانات والمعلومات والتطورات التي تحدث في الرأي العام نحو الجامعة بصدق، وبأثر خططها وسياساتها دون تقليل أو زيادة.

د- التعاون مع الجهات المعنية في الجامعة مثل عمادة شؤون الطلبة ودائرة القبول والتسجيل لمواجهة أية صعوبات وإزالة العقبات التي قد تعترض الطلبة.

هـ- التنسيق مع الدوائر المختصة لتوفير احتياجات أنشطة مختلف الجهات في الجامعة.

و- التنسيق مع وسائل الإعلام من إذاعة وتلفزيون ووكالات أنباء وصحف في مجال التغطية الإعلامية للفعاليات التي تشهدها الجامعة حيث تسهم الشعبة في إعداد التقارير والأخبار الصحفية حول هذه الفعاليات كي تعكس صورة إيجابية عن الجامعة.

ز- تنظيم إستقبال وإقامة برامج زيارة ضيوف الجامعة.

ح- تنظيم الزيارات المتبادلة مع المؤسسات العلمية والثقافية والمهنية الإعلامية والجهات المعنية في سفارات الدول في البلاد وتزويدها بالنشرات التعريفية والثقافية التي تصدرها الجامعة.

ط- تنظيم زيارات لفعاليات المجتمع المحلي سواءً إقتصادية ام تعليمية ام صناعية للإطلاع على الإمكانيات والأنشطة المختلفة التي توفرها الجامعة.

ي- توثيق صلات وعلاقات أفراد اسرة الجامعة بين أكاديميين وإداريين وطلبة بالمجتمع في الداخل والخارج للإفادة منها في شتى المجالات التي تحتاجها الجامعة، وللإنتشار فيما بين مختلف شرائح المجتمع لنسج العلاقات معها.

ك- توزيع بطاقات الدعوة في المناسبات.

ل- الدعوة إلى المؤتمرات الصحفية والإشراف على تنظيمها وكذلك اي استطلاعات او وسائل إعلامية عن الجامعة.

م- شرح سياسة الجامعة وفلسفتها وأهدافها وخطة عملها وأنشطتها للمجتمع المحلي والخارجي، وتعميم أي تطوير أو تعديل، والتأكد من أن ما ينشر صحيح من جميع الوجوه.

ن- العمل على تنسيق العلاقات بين الإدارات المختلفة في الجامعة، أكاديمية وإدارية، لتحقيق الانسجام والتكامل لأن العلاقات العامة تبدأ من داخل الجامعة.

س- المشاركة في الإشراف على إعداد النشرات والكتيبات والأفلام التي تصدر عن الجامعة وتوزيعها.

ع- المشاركة في الإشراف على مكتب الخريجين والقيام بالمهام اللاحقة.

9- العلاقات العامة والإدارة في الجامعات الأردنية الخاصة

وفي هذا الجانب فقد أشار غريب (2004:157) إلى أنه لكي تؤدي العلاقات العامة وظيفتها بالشكل المطلوب، فإنه يجب تحديد موقعها في الهيكل التنظيمي الإداري للمؤسسة بحيث يسمح لها بدراسة العوامل التي تؤثر في جمهورها، وتؤكد المؤشرات ارتباط مكانة العلاقات العامة وموقعها بجانب إدارة المؤسسة أو من ينوبها بهدف تسريع تحقيق أهدافها، كما أنها تساهم في تحقيق أهداف الإدارة ورسم سياسات وأهداف وتوضيحها للجمهور.

ويؤكد ذلك دراغمة (2011:71)، إذ إن الإدارة في المؤسسة تسند الأدوار والمهام في قسم العلاقات العامة إلى أفراد مختصين لتحديد الصورة الواضحة الفعالة لهذه الدائرة وتفعيل ما يسمى "العلاقات العامة الطيبة"، حيث تتوقع من أولئك الأشخاص الولاء والشفافية والسعي لمساعدة الإدارة في إتخاذ قرارات تصب في مصلحة المؤسسة والجمهور والقدرة على التعامل معهم والربط فيما بينهم.

لذلك، فإن العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة ترتبط ارتباطاً وثيقاً برئاسة الجامعة كما أنها تؤدي دوراً إدارياً فعالاً يؤثر في إستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال خلق صورة طيبة وحسنة للجامعة مما يشجع كلا الطرفين على الإنجذاب إلى تلك الجامعات كما إن قيام العلاقات العامة بأستخدام أسلوب "الترغيب" يدفع الاطراف إلى التفاعل والإهتمام بالبيئة الجامعية من خلال قيامها بتقديم عروض مناسبة والربط بين رئاسة الجامعة والأقسام الاخرى في الجامعات من جانب، ومن جانب آخر الأساتذة والطلبة.

3-1-2 إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة

1- مفهوم الإستقطاب

وفي هذا الجانب يشير الباحث إلى تعريف المعشر والهيئي (2004:17) لعملية الإستقطاب وهي "عملية تمارسها المنظمة للبحث عن مرشحين للوظائف الشاغرة الحالية او المتوقعة في مؤسسة معينة". من ناحية أخرى، فقد صنف المعشر والهيئي عملية الإستقطاب إلى نوعين أساسيين، (الداخلي، والخارجي) كما يأتي:

أ- **الإستقطاب الداخلي:** وتتمثل في عملية تمارسها المنظمة للبحث عن مرشحين لمنصب او وظيفة معينة داخلها من الأساتذة، أو توفير الظروف الملائمة لجمهور المتعاملين كالطلبة الجامعيين.

ب- **الإستقطاب الخارجي:** عملية تمارسها المنظمة للبحث عن مرشحين لمنصب، او وظيفة معينة خارجها، أو إعطاء عروض فعالة لجمهور الطلبة الجامعيين والإهتمام بالجوانب الإجتماعية لهم.

فالإستقطاب هو جذب ولفت إنتباه الجمهور من الاساتذة والطلبة إلى الجامعة من خلال سياسات ناجحة والقيام بعملية تسويقية وتعريفهم بطبيعة عمل الجامعة وعناصرها ودوائرها ومميزاتها. ويركز الباحث في الدراسة الحالية على الإستقطاب الخارجي لكل من الأساتذة والطلبة الجامعيين من خلال دراسة إستفتاء رأي الجمهور الداخلي للمبجوثين. كما إهتمت الدراسة الحالية بالعوامل التي تساهم في إستقطابهم ضمن نطاق وظيفة العلاقات العامة من خلال دراسة فاعلية دائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا كنموذج لتعميم أهداف الدراسة.

أولاً: إستقطاب الأساتذة

يُمثل الأساتذة الأشخاص القائمين بالتدريس أو اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات او حتى كليات المجتمع، إذ يختلفون في درجاتهم وفقاً للرتبة العلمية والأكاديمية (مدرس، أستاذ مساعد، أستاذ مشارك، أستاذ.. وغيرهم)، ويسعى هؤلاء الاعضاء لنقل الرسالة العلمية للطلبة المنتسبين إلى الجامعة (الشديفات، 2013:10).

كما ويمثل الأساتذة الجزء الأول من الجمهور الداخلي للجامعة، حيث يحدث التواصل فيما بينهم وبين الجامعة (ممثلة بالرئاسة والاقسام الإدارية) من خلال الأدوار التي تؤديها دائرة العلاقات العامة في هذه الجامعات. كما تشكل العلاقة بالأساتذة وإستقطابهم ومتابعة الإجراءات الإدارية حتى تعيينهم في الصدارة للوظائف التي تقوم دائرة العلاقات العامة في تحقيقها، كما أن التواصل بين دائرة العلاقات العامة والأساتذة بصورة مستمرة لا يشكل واقعاً صعباً من خلال وسائل الإعلام والإتصال وأثرها على درجة إستقبال الأستاذ للمعلومة وتقبلها (جلدة، 2007:16؛ 2006:18). (Distaso, 2006:18؛ 2007:16).

أيضاً، يمكن النظر إلى الأساتذة على أنهم الإستثمار الامثل في الجامعات وأن إستقطابهم يحتاج إلى الأنشطة التنظيمية الفعالة التي تعنى ببلوغ هذا الهدف وتمكن من مواكبة الدور المطلوب، والتحفيز يمثل احد محاوره الأساسية؛ لأنه يعد من بين السياسات التي لا تقل شأناً عن باقي السياسات الإدارية الأخرى لدائرة العلاقات العامة، على إعتبار أنه نشاط حيوي تسعى الإدارة من خلال حُسن إستغلاله إلى التأثير الإيجابي على الأساتذة في جوانب عدة من حيث الإرتقاء بالمستوى الوظيفي وتحسين الجانب الإجتماعي لهم في سبيل تنمية العلاقات العامة الداخلية التي تسود بين

المؤسسة والمرؤوسين فيها في كافة المستويات الإدارية والأقسام والفروع التي تضمها
(بسمه، 2012:144).

ثانياً: إستقطاب الطلبة

تفرعت مجالات وأدوار دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة،
وتعددت ميادين العمل فيها. من هنا، أصبح من الضروري الميل إلى التخصص على
أسس الدور والوظيفية فكما شملت أدوارها إستقطاب الأساتذة فأنها شملت الطلبة ايضاً.
ويمتد هذا الدور حسب إتساع أنشطة الدائرة، أو حسب النشاط كالعلاقات التعليمية
والثقافية (المجالي، 2009:123).

ويرى الباحث أن العلاقات العامة لم تعد موضع الاهتمام في النشاط الترويجي
فقط، بل سعت المؤسسات التعليمية ومنها الجامعات، والثقافية إلى تعزيز دور العلاقات
العامة في مجمل نشاطها، وتكونت لهذه الغاية جمعيات مهنية للعاملين في حقل
العلاقات العامة وإدخل موضوع العلاقات العامة للمناهج الدراسية، كما إنشأت أقسام
علمية بالجامعات لدراسة العلاقات العامة لتوعية الطلبة بدورها واهميتها ووظائفها.

لقد وصفت مهمة دائرة العلاقات العامة بإنها وظيفة لكسب الرضا
أو إستمالة الناس وإقناعهم وبخاصة مع بروز الأزمات الضاغطة، تلك التي تتطلب
إتخاذ إجراءات سريعة وقرارات عاجلة، ليكون دور العلاقات العامة الوسيط بين جمهور
الطلبة ورئاسة الجامعات والأقسام الإدارية فيها، والعمل على إقناع الناس بضرورة تفهم
الظروف والتعاون مع المسؤولين لغايات المصالح العليا، أو القيام بحملات استطلاع
لمعرفة آراء الناس مسبقاً والتجاوب معها للتقليل من رد الفعل تجاه بعض الاجراءات

(العنبي، 2003:50). وحتى لا تصبح العلاقات العامة موضع نقد على أنها تحاول قلب الحقائق أو الانحياز أو تبني وجهات النظر والدفاع عنها، مما يقع تحت عنوان التزييف والتشويه فإن جمعيات العلاقات العامة في دول العالم وضعت قواعد أخلاقية لنشاط العلاقات العامة وفلسفاتها (Distaso, 2006:20؛ Indest, 2002:9).

أيضاً، فقد إستنتج الباحث أنه ولتحفيز الطلبة الجامعيين على الإنضمام الى تلك الجامعات فأن موظفي دائرة العلاقات العامة يقومون ببذل الجهود اللازمة، حيث تقوم الدائرة بتجهيز النشرات التي تحتوي على عروض خاصة بالتسجيل والخصم في حالة تسجيل مجموعة من الطلاب سوياً، كما أنها تعمل على متابعة الطلبة في جميع دراستهم وتشركهم في الانشطة الخاصة بالجامعة. أيضاً، تهدف دائرة العلاقات العامة الى متابعة القضايا الإجتماعية للطلبة اثناء دراستهم مما يخلق جواً من الأمان والإنتماء لجامعتهم.

2- العلاقات العامة ودورها في خلق الصورة الطيبة في الجامعات

يقصد بالصورة الطيبة خلق الإنطباع الجيد من قبل الأساتذة والطلبة، حيث أشار الشديفات (2013:19)، في دراسته إلى أهمية الإنطباع الجيد عن الجامعات من وجهة نظر الجمهور فيها. وفي الدراسة الحالية، يسلط الباحث الضوء على الأساتذة والطلبة كونهم يمثلون شريان الحياة في الجامعات الأردنية الخاصة على حد سواء.

لذلك، فأن فن التعامل والإستقطاب ومتابعة إجراءات التعيين للأساتذة وإستقطاب وتسجيل الطلبة من قبل العاملين في دائرة العلاقات العامة في تلك الجامعات يشكل المحفز نحو تحقيق هذا الهدف، حيث تتلخص التعاملات التي تجريها

دائرة العلاقات العامة في تلك المؤسسات التعليمية بنتائج القول والفعل التي تتركها أقوال وافعال العاملين في هذه الدائرة، سواءً قبل وبعد إستقطاب الأساتذة اليها.

فكل تواصل وإتصال وتعامل ورسالة ونشرة ومنتشور تقدمها دائرة العلاقات العامة، مع تنسيق الندوات والمؤتمرات ومع إزدياد الزوار والخدمات التي تؤديها اليها تساهم في خلق الصورة الحسنه من خلال تحقيق العلاقات العامة الطيبة مع جمهور الأساتذة في الجامعات الأردنية الخاصة ، فكلما زادت التعاملات والسمعة الحسنه للجامعة زاد الإقبال عليها بصورة اكبر، كما انه عامل مساعد في نشر الصورة من قبل الجمهور الداخلي للجامعة، كما ان ذلك يساهم في نزع الصورة السلبية وخلق صورة ايجابية (رمضان، 1998:27).

علاوةً على ما سبق، فقد اكد العتيبي (2003:38) بأن العلاقات العامة قد أصبحت همزة وصلٍ بين جمهور الأساتذة مع الجامعات الأردنية الخاصة حيث تقوم بالإتصال بهم، وتعريفهم بنشاطاتها، اهدافها، وخدماتها، وما تقدمه من عروض. كما ان العلاقات العامة تساهم في خلق الثقة المتبادلة بين جمهور الأساتذة في الجامعات الأردنية وترسخ مكانتها وسمعتها في ذهنهم مما يساعدها في تحقيق اهدافها المنشودة.

أيضاً، فقد نمت العلاقات العامة لتصبح مفهوماً ووظيفة إدارية حساسة في خمسينيات القرن الماضي، نتيجة للتعقيدات الحاصلة في المجتمع الحديث وزيادة العلاقات والتبادلات والاعتمادات المتبادلة بين المؤسسات والقوة المتصاعدة للرأي العام، كما اصبح كسب الاخرين وتأييدهم وثقتهم من خلال الإقناع جزءاً من وظائفها وادوارها اليومية، كما انها إحتلت مكانة عالية في اللغة والفكر العلمي (الفرد، 2001:18).

لذلك، يرى الباحث أن العلاقات العامة قد أصبحت ضرورة لبقاء الجامعات الأردنية الخاصة، فلم تعد مجرد وظيفة كمالية فقط بل واصبحت ضرورة من ضرورات العصر الحديث حيث أصبح تأييد الرأي العام ودعم الجمهور من الأساتذة والطلبة وتفهم إحتياجاتهم الخاصة التي تؤثر في هذه الجامعات وقد كاد دعم وتأييد وتعاطف الجمهور فيها من أساتذة ومدرسين وغيرهم هدفاً أساسياً ومورداً غير مادي من مواردها.

3- مبادئ ومهنية العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة

لقد قامت العلاقات العامة على مبادئٍ وأسسٍ تشكلت خلال مدة تقنينها العلمي والتطبيقي، فالعلاقات العامة وإن كانت كمهنة ووظيفة تستجيب الى الظروف الطارئة بصورة فعالة، إلا أنها أصبحت واقعاً يستلزم القيام به مع الالتزام بأسسه وفلسفته ومبادئه الأساسية مثل الصدق، والشفافية، والعمل لتحقيق مصلحة الجمهور والعامة وعدم الإكتفاء بتحقيق مصلحة المؤسسة التي تخدمها. مما سبق، سيلخص الباحث الركائز الأساسية في فلسفة عمل العلاقات العامة في الجامعات وسائر المؤسسات على النحو التالي (العتيبي، 2003:39؛ الرشيد، 2014:13):

أ- تركز العلاقات العامة على الحيوية والتفاعل والديناميكية بين الجامعة وجمهور الأساتذة والطلبة، ولذلك فإن على الجامعة التي توظف دائرة العلاقات العامة ان تتصف بالفاعلية والإيجابية وأن تتعامل وفقاً لنظام مفتوح حتى تتمكن من مجابهة العوائق والصعوبات التي تواجهها اثناء قيامها بوظائفها ومنها إستقطاب الأساتذة والطلبة في هذه الجامعات، من خلال دورها المجتمعي وسياسة الربط والإتصال بين الأساتذة والطلبة ورئاسة الجامعة والأقسام الإدارية الأخرى. فدور

العلاقات العامة لا يقتصر على الدعاية والاعلان لأن ذلك لا يؤدي المطلوب والكفاية في تحقيق الرأي الواضح والمستدير لدى الأساتذة والطلبة، كما انها لا تكون ذات كفاية في تهيئة جمهور الأساتذة والطلبة لتقبل النشرات وتكوين الصورة الذهنية الحسنة عن الجامعة، حيث يكون هناك تبادل للمعلومات بين الدائرة والأساتذة والطلبة من الجمهور الخارجي التي ترغب في استقطابهم لخلق عنصر الإيجابية والفاعلية للذان هما اساساً من اسس فاعلية العلاقات العامة.

ب- إن إتساع مساحة النشاط لدائرة العلاقات العامة يمكنها من تنمية جذورها في مختلف الإتجاهات، كما انها توجد في الاوساط المتقدمة والخاضعة للتنمية على حد سواء ومع مختلف الجماهير وفي مختلف المجتمعات، مما يبعد عمل العلاقات العامة عن التحيز، فعلى سبيل المثال فأنها تتعامل مع الأساتذة والطلبة على إختلاف خبراتهم ومؤهلاتهم على حد سواء، او إختلاف اعمارهم وتخصصاتهم وجنسهم.

ج- ان إرتكاز العلاقات العامة على مبادئ واخلاقيات تقوم على الثقة والإحترام والرسمية المتبادلة بين الجامعة وجمهورها من أساتذة وطلبة مع إتفاقها مع المبادئ السائدة في المحيط الخارجي والداخلي الامر الذي يشجع في التعامل بين الأساتذة والطلبة والجامعة لعدم وجود الاختلافات في الرأي.

د- يأتي إرتكاز العلاقات العامة على التعامل بصورة انسانية، ويظهر ذلك من خلال مساهمة العلاقات العامة في نجاح الجامعات وتحسين العلاقات الإجتماعية وتحسين ظروف العمل للأساتذة وتقديم العروض القيمة لهم

والطلبة وتطبيق الديمقراطية بينهم مع تحقيق العدالة مما يخلق روحاً من الولاء الوظيفي والانتماء لديهم.

هـ - يأتي إرتكاز العلاقات العامة على ركائز إجتماعية من خلال التدريب سواء الجمهور الداخلي والخارجي من الأساتذة ونشر الوعي المجتمعي للطلبة، مما يدفعهم لتحمل المسؤولية الإجتماعية بعد تنويرهم بإمكانات الجامعة وقدرتها على مواجهة العوائق وبالتالي القدرة على الإستمرارية.

و - تتوافق البرامج التي تتخذها دائرة العلاقات العامة من اجل اشباع احتياجات الأساتذة، لذا فإن برامج الدائرة تتميز بالتجديد المستمر والابداعية والإبتكار من اجل خلق عنصر الاشباع لديهم واكساب التأييد القائم على هذا الاشباع للطلبات.

ز - ترتكز فلسفة العلاقات العامة في الجامعة على احترام وجهات نظر جمهور الأساتذة، من خلال خلق وتجهيز برامج بما يتماشى والرأي العام، مع المحافظة على العرف والعادات المتبعة في إطار الجامعة من اجل ضمان تأييد الأساتذة لسياسات الجامعة.

ويمكن تلخيص هذه الأدوار والمفاهيم المتعلقة بدور العلاقات العامة في

إستقطاب الأساتذة إلى الجامعات الأردنية الخاصة في الشكل رقم (2):

الشكل رقم (2)

فلسفة الدور لدائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة



المصدر: الباحث إستناداً لدراسة (العتيبي، 2003:23)

4- إعداد خطة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة

تحتاج عملية إستقطاب الأساتذة إلى خطة منظمة من قبل دائرة العلاقات العامة. لذلك، فقد حدد المراسي (2003:140) مراحل إعداد خطة الاستقطاب على النحو التالي:

أ- جمع المعلومات لعملية الإستقطاب:

تمثل المعلومات الأساس والعمود الفقري الذي تركز عليه القرارات، وكلما كانت المعلومات دقيقة وكافية وحديثة، بقدر ما تكون القرارات المتخذة نحو اي مشكلة من المشكلات قرارات مهمة فأنها ستعمل على حل المشكلة حلاً جذرياً.

ولا يكفي توافر هذا النوع من المعلومات لإعطاء قرارات حاسمة، وإنما يتوقف على خطة جمع المعلومات وتبويبها وعرضها بأسلوب واضح يساعد متخذ القرار بالإستفادة منها في بناء مراحل البحث بكيفية تؤدي إلى الخروج بنتائج منطقية وفعالة في عملية الإستقطاب للأساتذة والطلبة. ولا بد لكل من متخذ القرار او الباحث في دائرة العلاقات العامة عن أساليب حديثة، من أن يهيئ خطة مناسبة للإستفادة من المعلومات المتوافرة وتبويبها وتحليلها واستخلاص نتائجها. وتختلف طرق جمع المعلومات تبعاً لهدفها من خلال الاستفتاء، المقابلة، أو الملاحظة،.. وغيرها.

وقبل إستعراض هذه الطرق بإيجاز، يجدر ذكر دليل لخطط جمع المعلومات وعناصرها والتي يتوجب على كل مسؤول او موظف باحث عن الإستقطاب في دائرة العلاقات العامة يجب أن يهيئها لتسهيل مهمته في جمع المعلومات وتبويبها. ثم تفسيرها حيث يقوم بتحديد الفئة والجمهور المستهدف وبناءً عليه ترسم الخطط التي

تتناسب مع الجمهور من الأساتذة والطلبة وسياسة الجامعة لكي لا يحصل أي تعارض فيها وبالتالي تحقيق الهدف المنشود والفئة المنشودة أيضاً. والجدول رقم (2) يمثل خطط مختلفة قد يتخذها عنصر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة لكي تتم عملية الإستقطاب:

الجدول رقم (2)

جمع المعلومات الهامة لأستقطاب الأساتذة والطلبة

عناصر الخطة	الخطة 1	الخطة 2	الخطة 3	الخطة 4
طريقة المسح	مكالمات هاتفية	اتصالات بريدية	مقابلات وجاهية	مقابلات وجاهية
↓	↓	↓	↓	↓
أداة البحث	توجيه بضعة أسئلة واقعية	استفتاء بصفتين	توجيه أسئلة متعددة	إجراء اختبارات إسقاطية
↓	↓	↓	↓	↓
إختيار العينة من الأساتذة والطلبة	عينة صغيرة من الأساتذة والطلبة	جمع آراء الأساتذة والطلبة في مجلة	عينة كبيرة من الأساتذة والطلبة تختار على نطاق واسع وعلى أساس الاختيار الاحتمالي للعينات	ثلاثة عشر استاذاً وخمسة طلبة على سبيل المثال

المصدر: من إعداد الباحث

وبعد إنتهاء موظف العلاقات العامة من تنفيذ هذه الخطط جميعها، تتجمع لديه المعلومات التي عليه أن يقوم بتبويبها وعرضها للتحليل وتحديد النتائج والفروض منها ثم يبني نموذجاً على أساس ما توصل إليه من نتائج استطلاع الرأي.

ب- التخطيط لعملية الإستقطاب:

يمثل التخطيط عملية إتخاذ القرارات بصورة منطقية منظمة لتحليل الإمكانيات المادية والبشرية والمعنوية في عملية إستقطاب الأساتذة والطلبة، وتنظيمها بأفضل أسلوب لإنجاز الأهداف المخططة. والتخطيط عملية ضرورية وواجبة لكل عمل ذو هدف، إذ بدونها تصبح الأعمال ذو طبيعة عشوائية، وبدلاً من تحقيق الهدف الاساسي ضمن عنصر الزمن المحدد، يؤدي إنعدام التخطيط إلى ضياع الأموال وتبذير الجهود وإهدار الوقت عبثاً والفشل في تحقيق هدفها.

من جانب آخر، يرى الباحث أن التخطيط عملية دورية ومتكررة لا تتقطع حسب التحديثات، وفي العلاقات العامة تبرز أهمية الأهداف بشكل واسع، إذ يقتضي الأمر تحديدها وإيضاحها ونشرها على نطاق واسع يشمل جماهير المنظمة من الأساتذة والطلبة وهما الجمهورين الداخلي والخارجي. إن عملية تحديد الأهداف وتوضيحها لجمهور الأساتذة والطلبة في الجامعة هي أساس مهنة العلاقات العامة، وهي أساس نجاح وظيفة العلاقات العامة في عملية الإستقطاب لأن عملية التواصل بين المنظمة وجمهور الأساتذة والطلبة تتقطع في حالة عدم فهمهم لأهداف الجامعة.

ج- مرحلة الإتصال للعلاقات العامة في عملية إستقطاب الأساتذة والطلبة

حدد الرشيد (2014:16) بأن نجاح الإتصال يعتمد على استخدام التوجيهات التالية:

- البحث عن الجمهور المستهدف من الأساتذة والطلبة: فمن الضروري معرفة الجماهير التي يرغب بالتأثير فيها من أساتذة وطلبة (الجمهور المستهدف)، والسعى للوصول إليهم، وإذا سأل خبير العلاقات العامة نفسه هذا السؤال: "من أهم الجماهير التي يجب أن نصلهم

بإعلامنا لتحقيق أهدافنا؟"، وإذا أدرك أهدافه بشكل جيد وخطط لها ببرامجها المناسبة، فإنه لا محالة قد توصل الى ذلك إلى الجمهور المستهدف.

– **إستخدام الوسيلة المناسبة:** هناك وسائل عديدة للإتصال ولكل واحدة ايجابياتها وسلبياتها، وفي غالب الأحوال من الجماهير والمعنية، وإن إختيار الوسيلة المناسبة يعتمد على معرفة الموظف او مسؤول العلاقات العامة لخصائص الجمهور وعاداتهم، وعلى معرفة الخصائص لوسائل الإتصال نفسها والرسالة التي يريدون إيصالها.

– **إستخدام الوقت المناسبة:** لكي تكون الرسالة فعالة فلا بدأ، تصل إلى الجمهور المعني في الوقت المناسب، فإذا وصلت مبكراً فلن يجد الجمهور مستعداً لتقبلها وإذا وصلت متأخراً فستجد عقول الجماهير من الأساتذة والطلبة قد فقدت الرغبة في الموضوع، وإن معرفة الوقت المناسب يتطلب معرفة عادات الجمهور وثقافته وكيفية قضاء أوقاتها أثناء اليوم .

– **إستخدام الرسالة المناسبة:** يجب أن تكون الرسالة واقعية ذات صلة مباشرة بالإهتمامات الشخصية لأفراد الجمهور، وتحتوي على معلومات مفيدة تساعد في حل مشاكلهم اليومية، وهذا الأمر يتطلب معرفة إتجاهات الجمهور المعنية وطريقة تفكيرهم وكيف يتفاعلون مع الآراء الجديدة، وهذا وان إستخدام اللغة المناسبة أيضاً يتطلب معرفة المستوى الثقافي والفكري للجمهور المستهدف من الأساتذة والطلبة.

د- مرحلة التقويم لخطة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة

إن مرحلة التقويم تعني إجراء الفحص لتقصي الأخطاء والثغرات والقصور التي تؤثر بصورة سلبية اي عملية تنفيذية أو ذهنية ومن ثم وضع الخطط والإجراءات الكفيلة بإصلاح الخطأ ونواحي القصور موضع التنفيذ وفي العمليات الإدارية يمكن إجراء التقويم بصورة مستمرة منذ البدء بالتنفيذ وحتى إعلان النتائج وقياس أثارها.

ويصل الباحث إلى أن المعنى الواسع للتقويم يشمل التحري عن الإيجابيات التي تتسم بها العمليات التنفيذية للعلاقات العامة إضافة إلى ذلك وفي مجال العلاقات العامة يعتبر التقويم عملية إيجابية هامة يتوقف على نجاحها استمرار الجامعة بتقديم خدماتها المتخصصة وتواجدها في حالة التوازن والإستقرار بين الجامعات الأخرى التي تتنافس معها في تقديم عروض وخدمات مماثلة، كما أن نجاح الجامعات في تقويم علاقاتها العامة يؤدي إلى غاية هامة من الغايات التي تسعى إليها الجامعات ألا وهي الإحتفاظ بجماهيرها من (الأساتذة والطلبة والمجتمع ككل).

كما يصل الباحث إلى أن عملية التقويم هي المرحلة الأخيرة من مراحل عمليات العلاقات العامة بعد، البحث وجمع المعلومات والتخطيط والإتصال، وتأتي مرحلة التقويم لتوافق عملية تنفيذ خطة العلاقات العامة منذ بداياتها وحتى نهاية عملية التنفيذ وذلك لقياس نتائج وآثار النشاطات التي تم إنجازها.

وأخيراً، فأن الممارسات التي تتجاهل عملية التقويم وتقتصر فعاليات العلاقات العامة على البحث والتخطيط والإتصال وتنفيذ الخطة دون إجراء أي مراجعات لآثارها ونتائجها تتخذ إتجاهاً خاطئاً، كما أن مرحلة التقويم لا غنى عنها ليس في مجال العلاقات العامة فحسب، وإنما في جميع النشاطات التي تعتمد على تنفيذ الخطط المتعلقة بالبرامج التنفيذية لعملية الإستقطاب. إن تجاهل عملية التقويم يؤدي إلى وضع خطط غير فعالة قابلة للتطبيق وغير ملائمة للظروف الموضوعية للجامعة، وكنتيجة حتمية لهذا القصور تفشل جهود العلاقات العامة.

5- تقويم جوانب القصور لأنشطة العلاقات العامة في عملية

الإستقطاب

من خلال قيام الباحث بدراسة ميدانية على الجامعتين قيد الدراسة، يرى أن عملية الإستقطاب لكل من الأساتذة والطلبة تتعرض إلى القصور في عدة جوانب منها:

أ- تختلف نشاطات العلاقات العامة من حيث تقويمها عن النشاطات الإنتاجية، فالأولى هي نشاطات نوعية، أما الثانية فهي نشاطات كمية يمكن قياسها بمختلف المقاييس المادية كالمقاييس الحجمية والطولية والمساحة والوزنية وبذلك يمكن التوصل على أساسها إلى تقويم وقياس النتائج، ولهذا فإن نشاطات العلاقات العامة تشوبها صعوبة ملموسة من حيث قابليتها على التقويم نظراً لأنها تتعلق برود الفعل الذهنية والنفسية للجمهور الداخلي والخارجي الذي يكون هدفاً لعملية الإتصال، ولما كانت معرفة ما في أذهان أو نفوس الأفراد غاية في الصعوبة والتعقيد، فإن عملية التقويم تبقى من العمليات المعقدة والتي يتوقف نجاحها إلى درجة كبيرة على خبرة ومهارة مسؤول العلاقات العامة وقابليته على جمع المعلومات وتحليلها وقدرته الفائقة على التنبؤ ودقة الملاحظة، إن هذه الطبيعة الخاصة التي تتصف بها العلاقات العامة تؤلف نقطة ضعف بارزة في عملية التقويم مما يؤثر سلباً في تحديد الجمهور المستهدف من الأساتذة والطلبة.

ب- أهداف العمل بالعلاقات العامة محددة ومعروفة ولا تحتاج إلى تقويم.

ج- جهاز العلاقات العامة يغفل وظيفة التقويم .

د- عدم أهمية عملية التقويم بالنسبة لنشاط الجامعة في ظل انعدام المنافسة بين الجامعات الخاصة.

- هـ- عدم وجود ميزانية، وعدم الاهتمام بعملية التقييم.
- و- عمل العلاقات العامة روتيني مستمر ولا يحتاج إلى تقييم.
- ز- قصور الفهم بالنسبة لوظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام بها.
- ح- قلة عدد العاملين بالعلاقات العامة وعدم وجود من يقوم بعملية التقييم.
- ط- المؤسسة تتلمس نتائج أعمالها أولاً بأول من دون حاجة إلى تقييم.
- ي- نشاط العلاقات العامة معنوي ويصعب تقييمه.

2-2 الدراسات السابقة

أولاً: الدراسات العربية

دراسة السكران (1999)، بعنوان "واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات المجتمع في أريد كما يراها الإداريون والمدرسون"، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إريد في مجالات التخطيط والتقييم، والإتصال مع جمهور الكلية الداخلي والخارجي، كما هدفت للتعرف على الفروق في هذه الممارسات وفقاً لمتغير جنس الكلية (إناث، مختلطة، الملكية، حكومية، خاصة). ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بإجراء دراسة ميدانية وتم توزيع استبانة. وتوصلت الدراسة الى نتائج اهمها:

- إن ترتيب ممارسات العلاقات العامة لكليات المجتمع في محافظة إريد كانت كالتالي: الإتصال مع الجمهور الداخلي، الإتصال مع الجمهور الخارجي، التخطيط، التقييم.

- ووجود فروق دالة إحصائياً تعزى لمتغير جنس الكلية، وذلك لصالح كليات الإناث. ووجود فروق دالة إحصائياً تعزى لملكية الكلية وذلك لصالح كليات المجتمع الخاصة.

دراسة الزيود (2001)، بعنوان "تقييم أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر موظفيها"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ومستوى ملائمة العناصر المؤثرة في هذا الأداء، وهي: الموارد البشرية، والموارد المادية، ودعم الإدارة العليا واهتمامها، وخطة عمل الدوائر، والتعاون والتنسيق بين دوائر العلاقات العامة والدوائر الأخرى في الجامعات. وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- التأكيد على أهمية الجماهير الداخلية للجامعات.
- توجيه جهود دوائر العلاقات العامة نحو زيادة النشاطات الموجهة للجمهور الداخلي.

دراسة العتيبي (2003) بعنوان "دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين: دراسة ميدانية مقارنة على جمهور المستفيدين من خدمات الجوازات الخرج والمزاحمية"، هدفت الدراسة إلى دراسة دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث المنهج الوصفي وقام بتصميم استبانة لمسح آراء المعنيين. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- ان المادة الإعلامية التي تزود بها دائرة العلاقات العامة كافية وهذا دليل على فاعلية الدائرة.

- ان الادارة في دائرة العلاقات العامة حريصة بدرجة كافية على معرفة اراء وملاحظات الجمهور من المستفيدين.

- هناك اهتمام كبير من الدائرة في كسب رضا الجماهير، والبحث في الايجابيات والسلبيات للمؤسسة.

دراسة ابراهيم (2004)، بعنوان "العلاقات العامة في المؤسسة السياحية الجزائرية: دراسة حالة لوزارة السياحة"، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع العلاقات العامة في وزارة السياحة واجهزتها، وتحديد مكانة العلاقات العامة في وزارة السياحة ومدى مساهمتها في صنع علاقة ناجحة مع جمهورها. وقامت الباحثة لتحقيق اهداف البحث بأستخدام منهج دراسة الحالة والمسح، واستخدمت الاستبانة، والمقابلة، والملاحظة والوثائق، والسجلات الادارية والرسمية. وقد تم توزيع (30) إستبانة على القائمين على العلاقات العامة بوزارة السياحة واجهزتها، و (100) استبانة وزعت على الجمهور الخارجي لوزارة السياحة. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- ضعف العلاقات العامة في وزارة السياحة في المساعدة في صنع واتخاذ القرارات.

- وضعف الجانب البحثي والتطويري لدى القائمين على العلاقات العامة فيها.

دراسة محسوب (2007) بعنوان "دور العلاقات العامة في تكوين الصورة الذهنية عن الصعيد لدى الشباب المصري: دراسة تحليلية ميدانية"، هدفت الدراسة الى استقصاء رأي المبحوثين عن العلاقات العامة الصعيد في مصر. ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بأجراء دراسة ميدانية وتحليلية. وتوصلت الدراسة إلى نتائج اهمها:

– ان العينة المبحوثة ابدت جانباً سلبياً لوسائل الإعلام المستخدمة في الدراسة وقد انعكست على سلبية رأيهم في القطاع المستهدف.

دراسة المجالي (2009)، بعنوان "أنموذج مقترح للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة"، هدفت هذه الدراسة الى بناء انموذج للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة. ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد الباحث على المنهج الوصفي ومراجعة الادبيات السابقة والدوريات التي تناولت العلاقات العامة من نظرة معاصرة. وتمثيلها وفقاً لنموذج النظم ومراحل الادارة الاستراتيجية، وخطوات تحليل الموقف التي اختيرت ضمن الاتجاهات المعاصرة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع المسؤولين الاكاديميين والاداريين في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة. ولخصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

– ان مستوى اداء اقسام العلاقات العامة كان منخفضاً في جميع الجامعات محل الدراسة. واوصت الدراسة بضرورة تبني الجامعات الأردنية نمودجا فعالاً للعلاقات العامة فيها.

– توفير التنظيم المستقل والكوادر الفنية المؤهلة في الجامعات.

دراسة الشيخ (2009)، بعنوان "تكوين الصورة الذهنية للشركات ودور العلاقات العامة فيها"، هدفت هذه الدراسة الى توضيح دور الإدارة في تأسيس الرؤية والاستراتيجية ووضع الصيغة المطلوبة للسياسة المعتمدة في بناء الصورة كل حسب زمانه ومكانه، ثم الاهتمام بالالتزام طويل الأمد بالأفكار. ولتحقيق اهداف الدراسة قام الباحث بأستخدام المنهج الوصفي لبيان دور

العلاقات العامة في تكوين صورة ذهنية لدى الافراد المختلفين. ولخصت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

- ان العلاقات العامة في المنظمة تلعب دور الوسيط بين الافراد وتنسق بينهم،
 - ضرورة تعزيز الصورة الذهنية للشركة وتحسين نظرت العاملين فيها،
 - حل الازمات التي تؤدي الى تشويه صورة المنظمة ودورها الفاعل للفرد والمجتمع.
- دراسة الحديد (2010)، بعنوان "واقع قسم العلاقات العامة في الجامعة الأردنية: دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة"، هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من خلال تقييم طلبة الجامعة لها، وذلك بالتعرف على تقييم النشاطات والخدمات التي تقدمها الدائرة لهم وكذلك التعرف على مدى اشراك الطلبة بنشاطاتها وخدماتها، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على (1079) طالباً وطالبة من المسجلين بالجامعة، تم إختيار عينة عشوائية طبقية بنسبة (3%) من مجتمع الدراسة وقد توصلت الدراسة الى نتائج اهمها:
- إن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهه نظر الطلبة بشكل عام قد جاء بدرجة منخفضة.
 - إن الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة بشكل عام قد جاءت بدرجة منخفضة.
 - ان مدى اشترك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وان التقييمات قد ترواحت بين المتوسط والمنخفض.
 - وجود فروق دالة إحصائيا في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لمتغير النوع لصالح الإناث.

- وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير المرحلة الأكاديمية للطالب، لصالح البكالوريوس والماجستير.
- وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية تعزى لمتغير السنة الدراسية للطالب لصالح السنوات الدراسية الأولى.
- عدم وجود فروق دالة إحصائية في تقييم الطلبة لأداء دائرة العلاقات العامة تعزى لكل من متغير الكلية ومتغير مكان سكن الطالب ومتغير المعدل التراكمي للطالب.

دراسة بسملة (2012) بعنوان "سياسة التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة:

دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلورميتال- عناية"، هدفت الدراسة الى تحديد الاشكال

التي تقدمها المؤسسة لغاية التحفيز، كما هدفت لأستعراض العلاقات العامة من خلال

اراء مجموعة من المستفيدين والمتعاملين وتقييم نظرة الادارة والمؤسسة. وقد توصلت

الدراسة الى نتائج اهمها:

- ان عينة الدراسة إهتمت بالراتب والحوافز المنتظمة اكثر من تلك التي تكون بشكل جزئي.

- كما بين بوجود إجماع على الرغبة بالمكافأة والحوافز الجماعية.

- ان الحوافز المادية ذات تأثير كبير على سياسة المنظمة في عملية التحفيز.

- ان الروتين وعدم النظام في العمل يؤثر بصورة سلبية.

- ان الحوافز لا تبرر دورها في خلق الولاء والإنتماء للمؤسسة.

دراسة الشمري (2013)، بعنوان "دور العلاقات العامة بوكالة الانباء الكويتية "كونا" في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها: دراسة تطبيقية"، هدفت الدراسة الى التعرف على أنشطة العلاقات العامة في وكالة الانباء الكويتية كونا، ومدى تحقيق الرضى الوظيفية من استخدام العلاقات العامة. وقام الباحث باختيار عينة مكونة من (140) عملا في الوكالة في مجال العلاقات العامة، حيث استخدم الباحث إستبانة لتحقيق اهداف الدراسة. وقد لخصت نتائج الدراسة بما يلي:

- يوجد دور للعلاقات العامة في الوكالة بتحقيق الرضا الوظيفي.
- يوجد دور للعلاقات العامة في الوكالة بتحقيق الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية.
- توجد معوقات تحول دون تحقيق الوكالة لدورها في تحقيق رضا العاملين.

دراسة الشديفات (2013)، بعنوان "الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة والإعلام لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية: دراسة تطبيقية"، هدفت الدراسة الى معرفة الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة والإعلام من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية. ولتحقيق اهداف الدراسة إعتمد الباحث على كل من المنهج الوصفي، وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة. وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في كل من جامعتي ال البيت والشرق الأوسط حيث اختيرت عينة من (200) عضو تدريس من كلتا الجامعتين. وتوصلت الدراسة الى نتائج اهمها:

- وجود علاقة دالة بين اعضاء هيئة التدريس والعلاقات العامة في كلتا الجامعتين.

- عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية لدى اعضاء الهيئة التدريسية في كلتا الجامعتين في تكوين الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة.

ثانياً: الدراسات الأجنبية

دراسة **Indest (2003)** بعنوان "نقل العلاقات العامة إلى المدرسة: دراسة حالة لثلاث مدارس خاصة في قسم العلاقة العامة والاقسام التنموية"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على دور دائرة العلاقات العامة في إستقطاب الطلبة في عدد من المدارس الخاصة، حيث طبقت منهجية التطبيقية في استخدام المجموعات الضابطة والتجريبية وبينت النتائج ما يلي:

- ان دائرة العلاقات العامة في هذه المدارس قد ادت دوراً فاعلاً في تحفيز الطلبة واولياء الامور، كما انها ابدت تحفيزاً للمعلمين لهذه المدارس.

دراسة **Bobbitt(2005)** بعنوان "مدى جاهزية المسؤولين في دوائر العلاقات الخارجية في الجامعة لأي طارئ"، هدفت الدراسة إلى الوقوف على مدى جاهزية المسؤولين في مواجهة التحديات الطارئة التي تواجه الجامعات، ومنها حالات رفع الرسوم والشغب الطلابي، وانتشار المخدرات والمشروبات الكحولية، وخلصت الدراسة إلى نتائج اهمها:

- أنه لا بد من وضع خطط جاهزة لمواجهة مثل هذه الحالات، تستخدم فوراً ودون أي تردد حال حدوث الحرائق أو السرقات الكبرى.

دراسة **Distaso (2006)** بعنوان "اختلاف ادوار ووظائف العلاقات العامة"، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على التغيرات في ادوار ووظائف العلاقات العامة، إذ تطرق الباحث إلى احدى النظريات التي تهتم بفاعلية دائرة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة من خلال

اهتمامها بالصورة التي تشكلها دائرة العلاقات العامة عن الجامعات والمؤسسات التعليمية. ولتحقيق اهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي من خلال مراجعة الدراسات الادبية السابقة، حيث توصل إلى مجموعة من النتائج اهمها:

- أن الإختلاف والتغيير في دور ووظائف العلاقات العامة يلعب دوراً هاماً في إستقطاب الاساتذة والطلبة المتميزين إلى المؤسسات التعليمية.

ثالثاً: أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أن معظم الدراسات التي بحثت في موضوع العلاقات العامة ودورها في عملية الإستقطاب قد سعت لدراسة وظيفة العلاقات العامة تشكيل الصورة الذهنية، أو إستقطاب الموظفين أو العاملين والحصول على رأيهم في المؤسسة أو المنظمة سواء التعليمية أو غير التعليمية، كما أنها على الإغلب إستهدفت الشركات الصناعية والأعمال والفنادق والمؤسسات الإخبارية والإعلامية ولم تستهدف الجامعات. من ناحية أخرى، فقد أقتصرت الدراسة السابقة على بيان دور العلاقات العامة ولم تسعى لتقييم جوانب القصور والقوة في عمل الدائرة الأمر الذي يجعل الدراسة الحالية ذات أهمية علمية عن سابقتها.

فقد جاءت دراسة دراسة الشديفات(2013) ، معرفة الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة والإعلام من وجهة نظر اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية، وتوصلت الدراسة الى نتائج اهمها وجود علاقة دالة بين اعضاء هيئة التدريس والعلاقات العامة في كلتا الجامعتين.

وجاءت دراسة الشمري (2013) ، للتعرف على أنشطة العلاقات العامة في وكالة الانباء الكويتية كونا، ومدى تحقيق الرضى الوظيفية من استخدام العلاقات العامة، وقد توصلت الدراسة الى وجود دور للعلاقات العامة في الوكالة بتحقيق الرضا الوظيفي، كما توصلت الى وجد دور للعلاقات العامة في الوكالة بتحقيق الرضا الوظيفي تعزى للمتغيرات الديمغرافية، كما توصلت لوجود معوقات تحول دون تحقيق الوكالة لدورها في تحقيق رضا العاملين.

كما هدفت دراسة بسمة (2012) ، إلى تحديد الأشكال التي تقدمها المؤسسة لغاية التحفيز، كما هدفت لأستعراض العلاقات العامة من خلال آراء مجموعة من المستفيدين والمتعاملين وتقييم نظرة الادارة والمؤسسة. وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها ان الحوافز المادية ذات تأثير كبير على سياسة المنظمة في عملية التحفيز. كما توصلت إلى ان الروتين وعدم النظام في العمل يؤثر بصورة سلبية، وأن الحوافز لا تبرر دورها في خلق الولاء والانتماء للمؤسسة.

وهدف دراسة الحديد (2010) إلى التعرف على واقع دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية من خلال تقييم طلبة الجامعة لها، وذلك بالتعرف على تقييم النشاطات والخدمات التي تقدمها الدائرة لهم وكذلك التعرف على مدى اشراك الطلبة بنشاطاتها وخدماتها، وقد توصلت الدراسة الى نتائج أهمها إن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر الطلبة بشكل عام قد جاء بدرجة منخفضة، وإن الخدمات والنشاطات التي تقدمها دائرة العلاقات العامة للطلبة بشكل عام قد جاءت بدرجة منخفضة. وهذا مؤشر على اتخاذ اساليب خاطئة متعلقة بوظيفة العلاقات العامة وعدم الاهتمام في جانب الاستقطاب للطلبة والأساتذة فيها.

وهدفت دراسة المجالي (2009) ، لبناء أنموذج للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة، وبينت نتائج الدراسة ان مستوى اداء اقسام العلاقات العامة كان منخفضا في جميع الجامعات محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها، أن تقييم أداء دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر الطلبة بشكل عام قد جاء بدرجة منخفضة. وان مدى اشتراك الطلبة في مهام ونشاطات دائرة العلاقات العامة في الجامعة الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وان التقييمات قد تراوحت بين المتوسط والمنخفض.

كما هدفت دراسة الشيخ (2009) ، إلى توضيح دور الإدارة في تأسيس الرؤية والإستراتيجية ووضع الصيغة المطلوبة للسياسة المعتمدة في بناء الصورة كل حسب زمانه ومكانه، ثم الاهتمام بالالتزام طويل الأمد بالأفكار. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها ان العلاقات العامة في المنظمة تلعب دور الوسيط بين الافراد وتتسق بينهم.

وسعت دراسة محسوب (2007) ، إستقصاء الآراء عن دور العلاقات العامة في التوعية في صعيد مصر. وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها، ان العينة المبحوثة ابدت جانباً سلبياً لوسائل الإعلام المستخدمة في الدراسة وقد انعكست على سلبية رأيهم في القطاع المستهدف.

أما دراسة (Distaso 2006) فقد هدفت إلى التعرف على التغيرات في ادوار ووظائف العلاقات العامة، وتوصلت إلى مجموعة من النتائج أهمها ان الإختلاف والتغيير في دور ووظائف العلاقات العامة تلعب دوراً هاماً في استقطاب الاساتذة والطلبة المتميزين إلى المؤسسات التعليمية.

وجاءت دراسة (Bobbitt 2005) إلى الوقوف على مدى جاهزية المسؤولين في مواجهة التحديات الطارئة التي تواجه الجامعات، ومنها حالات رفع الرسوم والشغب الطلابي، وانتشار المخدرات والمشروبات الكحولية، وخلصت الدراسة إلى أنه لا بد من وضع خطط جاهزة لمواجهة مثل هذه الحالات، تستخدم فوراً ودون أي تردد حال حدوث الحرائق أو السرقات الكبرى. اما دراسة ابراهيم (2004) ، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع العلاقات العامة في وزارة السياحة واجهزتها، وتحديد مكانة العلاقات العامة في وزارة السياحة ومدى مساهمتها في صنع علاقة ناجحة مع جمهورها. وتوصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها ضعف العلاقات العامة في وزارة السياحة في المساعدة في صنع واتخاذ القرارات، وضعف الجانب البحثي والتطويري لدى القائمين على العلاقات العامة فيها.

أما العتيبي(2003) ، فقد هدف في دراسته الى دراسة دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور المستفيدين. وقد توصلت الدراسة الى نتائج اهمها ان المادة الإعلامية التي تزود بها دائرة العلاقات العامة كافية وهذا دليل على فاعلية الدائرة، وأن الإدارة في دائرة العلاقات العامة حريصة بدرجة كافية على معرفة اراء وملاحظات الجمهور من المستفيدين، كما أن هناك اهتمام كبير من الدائرة في كسب رضا الجماهير، والبحث في الايجابيات والسلبيات للمؤسسة.

وهدف دراسة (Indest 2002) للتعرف على دور دائرة العلاقات العامة في إستقطاب الطلبة في عدد من المدارس الخاصة، وبينت النتائج ان دائرة العلاقات العامة في هذه المدارس قد ادت دوراً فاعلاً في تحفيز الطلبة واولياء الامور، كما انها ابدت تحفيزاً للمعلمين لهذه المدارس.

وجاءت دراسة الزيود (2001) ، للتعرف على مستوى اداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية، ومستوى ملائمة العناصر المؤثرة في هذا الأداء، وهي: الموارد البشرية، والموارد المادية، ودعم الإدارة العليا واهتمامها، وخطّة عمل الدوائر، والتعاون والتنسيق بين دوائر العلاقات العامة والدوائر الأخرى في الجامعات. وخلصت الدراسة إلى نتائج اهمها التأكيد على أهمية الجماهير الداخلية للجامعات، وتوجيه جهود دوائر العلاقات العامة نحو زيادة النشاطات الموجهة للجمهور الداخلي.

كما هدفت دراسة السكران (1999) ، إلى التعرف على واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد في مجالات التخطيط والتقييم، والإتصال مع جمهور الكلية الداخلي والخارجي، وتوصلت الدراسة الى نتائج اهمها أن ترتيب ممارسات العلاقات العامة في كليات مجتمع محافظة إربد كانت على التوالي (الإتصال مع الجمهور الداخلي، الإتصال مع الجمهور الخارجي، التخطيط، التقييم).

وبعد تقديم هذه الخلاصة يرى الباحث أنّ دراسته ستكون استكمالاً لبعض حلقات وزوايا الدراسات السابقة، وتأكيداً لنتائجها وتفعيلها في بيئة الجامعات الأردنية ولا سيما أنّها ذات أهمية للمجتمع والشباب الذين يشكلون اساس المجتمع إضافة إلى التفاوت في الفئات المستهدفة في الدراسة حيث تمثل الجامعة بيئة متعددة الاطراف.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة: الطريقة والإجراءات

1-3 مقدمة

يشتمل هذا الفصل على إستعراض للطرق والإجراءات والوسائل التي استخدمتها الباحثة للتوصل إلى النتائج المتوقعة من هذه الدراسة، والتي تهدف لدراسة "دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً". وفيما يلي عرض مفصل لأهم هذه الطرق والإجراءات المنهجية المستخدمة في الدراسة الحالية:

2-3 منهج البحث

قام الباحث باعتماد "المنهج الوصفي المسحي"، حيث استخدم كل من الإطار النظري والمنهج التطبيقي في دراسته، ويمكن إيجاز الوسائل المستخدمة في هذا المنهج على النحو الآتي (المشوخي، 2002):

أ. **الإطار النظري:** تم الإرتكاز في هذا الجانب على "المنهج الوصفي"، إذ قام الباحث بجمع المعلومات ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال مجموعة من المراجع، والكتب، والبحوث العلمية، والدراسات السابقة بهدف بناء الإطار النظري للدراسة وتنمية الفروض البحثية، إذ يهدف هذا المنهج إلى إستنتاج الوقائع من خلال البحث في الحالات السابقة المشابهة لحالة البحث الحالية.

ب. **المسح الميداني:** وفي هذا الجانب فقد اعتمد الباحث على الجانب التطبيقي او "المسح الميداني"، من خلال جمع البيانات الأولية من خلال أستبانات منفصلة عدد (2) وزعت على مجموعة من الأساتذة والطلبة للأجابة عن مجموعة من الأسئلة، والتوصل إلى نتائجها وفقاً للخطوات العلمية المتعارف عليها.

3-3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة والطلبة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، حيث حددت كل من الجامعتين كنموذج للدراسة، ويبلغ عدد الأساتذة في هاتين الجامعتين (464) من الأساتذة، كما وقد بلغ عدد الطلاب في الجامعتين (9606) طالباً وطالبة. ويشير الباحث إلى جامعتي الشرق الأوسط والبترا (مجتمع الدراسة) على النحو التالي:

- **جامعة الشرق الأوسط:** مؤسسة وطنية تعليمية بحثية إستشارية غير ربحية تم تأسيسها في العام (2005م). تعود ملكيتها لشركة جامعة الشرق الأوسط التي تديرها هيئة مديرين ثلثي أعضائها من حملة الدكتوراه. تهتم الجامعة بالمعرفة بإعتبارها القوة الدافعة في نشر الثقافة وبناء مهارات علمية عالية للطلبة وتأهيلهم وتزويدهم بها، تلبيةً لمتطلبات التنمية الإنسانية القادرة على مواكبة التطورات العلمية العالمية وتطبيقاتها المختلفة. وإستمدت جامعة الشرق الأوسط رؤيتها من خلال مبدأ "المعرفة قوة"، إذ جعلته الأساس في وضع إستراتيجيتها لضمان الجودة والتميز في البحث العلمي والخبرات في التعلم والتعليم ورأس مالها الفكري الذي يمثل ارقى انواع الإستثمار البشري في علم إقتصاد المعرفة. ولغرض تحسين الفاعلية في تحقيق أهدافها وإستثمار الموارد، تعد جامعة الشرق الأوسط إحدى المؤسسات التي

تطمح إلى بناء إستراتيجيات فعالة تعتمد على تحسين الاداء بما يتوافق مع معايير الجامعات العالمية، حيث تتيح للخريجين فرصاً لتولي الوظائف القيادية في مواقع العمل بعد تخرجهم. لقد إشتهلت الجامعة على أثني عشر تخصصاً مختلفاً لدرجة الماجستير في بداية الفصل الجامعي (2006/2005م)، وفي بداية العام الجامعي (2009/2008م)، وصلت الجامعة إلى المرحلة الثانية من مسيرتها في تجهيز إثني عشر تخصصاً مختلفاً لطلبة البكالوريوس في مساحة وصلت إلى (25000) متراً مربعاً من المباني (www.MEU.edu.Jo).

– **جامعة البترا:** جامعة أردنية تقع في العاصمة عمان نشأت في العام (1991م)، وتحتوي جامعة البترا أيضاً على برنامج الدراسات العليا (الماجستير). تقع جامعة البترا في موقع متميز على طريق المطار. كما وأنها تضم أكثر من (33) جنسية من الدول العربية والأجنبية. تعتبر جامعة البترا من الجامعات المعتمدة إعتياداً عاماً من وزارة التعليم العالي والبحث العلمي. وتحمل جامعة البترا عضوية في كل من (الإتحاد الجامعات العربية، الإتحاد الدولي للجامعات، الإتحاد جامعات العالم الإسلامي، رابطة الجامعات الإسلامية، رابطة المؤسسات العربية الخاصة للتعليم العالي). كما تشتمل جامعة البترا على مجموعة من الكليات منها (كلية الآداب والعلوم، كلية الصيدلة والعلوم الطبية، كلية تكنولوجيا المعلومات، كلية العمارة والفنون، كلية العلوم الإدارية والمالية، كلية الحقوق)، حيث تعتبر هذه الجامعة صرحاً علمياً واسعاً على مستوى المملكة والوطن العربي وعالمياً (www.UOP.edu.jo).

3-4 عينة الدراسة

قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة ممثلة للأساتذة والطلبة مجتمع البحث في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبتراء، وقد استقر الباحث على أن تصل عينة الدراسة إلى (570) فرداً قسمت إلى (150) أستاذاً و (420) طالباً في الجامعتين. ويلخص كل من الجدولين رقم (3،4) الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من الأساتذة والطلبة:

الجدول رقم (3)

الخصائص الديموغرافية لأعضاء الهيئة التدريسية

المتغير	المستويات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	89	59.3
	انثى	61	40.7
العمر	25-34	29	19.3
	35-44	56	37.3
	45 فأكثر	65	43.3
الرتبة العلمية	مدرس	40	26.7
	استاذ مساعد	69	46.0
	استاذ مشارك	25	16.7
	استاذ	16	10.7
سنوات الخبرة	1-3	35	23.3
	4-6	19	12.7
	7-9	16	10.7
	10-12	23	15.3
	13 فأكثر	57	38.0

الجدول رقم (4)

الخصائص الديموغرافية للطلبة

المتغير	المستويات	العدد	النسبة المئوية
النوع	ذكر	229	57.8
	انثى	167	42.2
العمر	25-34	18-20	88
	35-44	21-23	134
	45 فأكثر	24-26	74
	مدرس	27-29	51
	استاذ مساعد	30 سنة فأكثر	49
البرنامج الاكاديمي	بكالوريوس	224	56.6
	ماجستير	172	43.4

3-5 أدوات الدراسة

تم تصميم إستبانات منفصلة عدد (2) كأداة للدراسة من خلال مسح الدراسات العلمية ذات العلاقة بموضع الدراسة وتحديد أبعاد المتغيرات لتشكيل بصورتها الإجمالية بنوداً للإستبانة، ثم تم تحكيمها من قبل مجموعة من الخبراء المختصين في هذا المجال، ومن ثم تم توزيعها بواقع (570) نسخة على عينة مماثلة من الأساتذة والطلبة، حيث استردت (546) استبانة استخدمت في تحديد نتائج الدراسة الحالية.

واشتملت الأستبانات على ثلاثة اقسام اساسية تمثلت في كل من: المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة في القسم الأول، وتم إنشاء فقرات تتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في دور او وظيفة دائرة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في القسم الثاني، ثم تم إنشاء فقرات تتعلق بالمتغيرات التابعة للدراسة والمتمثلة في كل من:

آراء المبحوثين لكل من عينة الأساتذة والطلبة بدور دائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا في القسم الثالث من الإستبانات.

كما قام الباحث بتصميم مجموعة من اسئلة تستخدم في المقابلة ووجهت لمديري الأقسام في كلتا الجامعتين المبحوثتين بتاريخ (2016/4/19)، لتعزيز نتائج الدراسة.

3-6 صدق الاداة

أثناء تصميم إستبانات الدراسة قام الباحث بالإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي في الإجابة عن الأسئلة (لكلا الإستبانات)، وتم عرض هذه الإستبانات على مجموعة من الخبراء المحكمين المستقلين لأبداء رأيهم فيها، والملحق رقم (5) يبين أسماء الأساتذة المحكمين لكي يتم الوصول إلى النتيجة المرجوة من البحث، حيث حكمت تبعاً للصدق والشفافية العلمية بعيداً عن التحيز. وقد قام الباحث بالأخذ بالملاحظات بدرجة دقيقة وقد كانت عدد الفقرات قبل التحكيم فقرة بعد الأخذ بكافة الملاحظات. أما بالنسبة لدرجات صدق الإجابة، فقد تم إعتماد الاجابات حسب الدرجات التالية:

- درجة (1) تعبر عن غير موافق بشدة؛
- درجة (2) تعبر عن غير موافق؛
- درجة (3) تعبر عن موافق بدرجة متوسطة؛
- درجة (4) تعبر عن موافق؛
- درجة (5) تعبر موافق بدرجة عالية جدا.

لقد أستخدمت هذه الدرجات لتفسير المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الإستبانة وعلى كل مجال من مجالاتها؛ أما فيما يتعلق بالحدود التي إعتمدتها هذه الدراسة عند التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات الواردة في نموذج الدراسة فقد استخدمت لتحديد درجة الموافقة، حيث قام الباحث بتحديد ثلاث مستويات هي (مرتفعة، ومتوسطة، ومنخفضة) بناءً على المعادلة الآتية (عبد المجيد، 2013):

$$\text{طول الفترة} = (\text{الحد الأعلى للبديل} - \text{الحد الأدنى للبديل}) / \text{عدد المستويات}$$

وقد تم إحتساب طول الفترة لتتوافق مع مستويات الإجابات على النحو الآتي

$$\frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- درجة موافقة منخفضة: 2.33 - 1

- درجة موافقة متوسطة: 3.67 - 2.34

- درجة موافقة مرتفعة: 5 - 3.67

3-7 ثبات الاداة

يقصد بثبات أداة الدراسة الإستقرار في النتائج واعتماديتها وقدرتها على التنبؤ أي مدى التوافق أو الاتساق في نتائج الاستبيان إذ طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة، وسيتم استخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Cranach-Alpha) في عمليات التحليل الاحصائي لنتائج الدراسة.

ويقيس هذا الإختبار مدى الإتساق في إستجابات المبحوثين عن كل الأسئلة الموجودة في المقياس، كما يمكن تفسير (ألفا) بأنها معامل الثبات الداخلي بين الإجابات، ويدل على ارتفاع قيمته على درجة ارتفاع الثبات ويتراوح ما بين (0-1) وتكن قيمته مقبولة عند (60%) وما فوق، وفي دراسات أخرى تكون مقبولة عند (70%) وما فوق (حسن، 2006:9). ويوضح كل من الجدولين رقم (5،6) احتساب معاملات الثبات لكل الإستبانة الموزعة على الأساتذة والطلبة تبعاً لهذا المستوى من التقييم:

الجدول رقم (5)

معاملات الثبات (كرونباخ الفا) للإستبانة الموزعة على الأساتذة

رقم المجال	البُعد	معامل الثبات
1	البُعد المهني للعلاقات العامة	0.86
2	البعد الشخصي للعلاقات العامة	0.90
3	البُعد المجتمعي للعلاقات العامة	0.94
4	إبتكار العلاقات العامة سياسات وحوافز ناجحة وتقديم العروض للأساتذة الجامعيين	0.90
5	تنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة الجامعة	0.90
	الكلية	0.97

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (5) الى ان معامل الثبات الكلي للإستبانة الموزعة على الأساتذة، كان ذو قيمة مرتفعة بمعدل (0.97) ، مما يعد مؤشراً على ارتفاع ثبات الأداة المستخدمة في استنتاج رأي المبحوثين من الأساتذة الجامعيين في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا.

الجدول رقم (6)

معاملات الثبات (كرونباخ الفا) للإستبانة الموزعة على الطلبة

رقم المجال	البُعد	معامل الثبات
1	البُعد المهني للعلاقات العامة	0.85
2	البعد الشخصي للعلاقات العامة	0.80
3	البُعد المجتمعي للعلاقات العامة	0.78
4	تحقيق العلاقات العامة لسياسات تسويقية ناجحة تساهم في إستقطاب الطلبة	0.60
5	متابعة العلاقات العامة للقضايا الإجتماعية وزرع روح الولاء والإلتزام للجامعة	0.84
	الكلية	0.93

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم (6) الى ان معامل الثبات الكلي للإستبانة الموزعة على الطلبة، كان ذو قيمة مرتفعة بمعدل (0.93) ، مما يعد مؤشراً على ارتفاع ثبات الأداة المستخدمة في استنتاج رأي الباحثين من الطلبة الجامعيين في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا.

3-8 المتغيرات للدراسة

وقد صُنِفَت المتغيرات في هذه الدراسة على النحو الآتي:

أ. المتغيرات التابعة: (إستقطاب الأساتذة، إستقطاب الطلبة).

ب. المتغيرات المستقلة: (دور ووظائف دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة).

ج. المتغيرات الوسيطة: وقد تمثلت في الخصائص الديموغرافية لكل من الأساتذة والطلبة، حيث حددت في كل من (العمر، والنوع، والرتبة العلمية، وعدد سنوات الخبرة) للأساتذة، وكل من (النوع، والعمر، والبرنامج الأكاديمي) للطلبة.

3-9 الأساليب الإحصائية

بعد قيام الباحث بتجهيز الإستبانات، فقد تم تحديد صدقها ومستوى ثباتها من ثم تم جمع الإستبانات التي تحقق الشروط العلمية وقد إستخدام الباحث الأساليب الإحصائية التالية وتطبيقها بأستخدام برمجية الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS):

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: للأجابة عن اسئلة الاستبانات من خلال الاحصاء الوصفي التحليلي.
- تحليل التباين الاحادي (One Way ANOVA): للمقارنات البعدية للفروق.
- معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا: للتأكد من ثبات اداة الدراسة (الأستبانات).

3-10 إجراءات الدراسة

قام الباحث طوال فترة تجهيز الدراسة بمجموعة من الاجراءات المتسلسلة وعلى النحو التالي:

- 1-مراجعة الادبيات والدراسات السابقة.
- 2- قام الباحث بالإتصال والتواصل بصورة رسمية مع الجهات التي من شأنها اثناء الدراسة وتزويده بالبيانات اللازمة.
- 3- قام الباحث باعداد إستبانات تشتمل على مجموعة من الفقرات والاسئلة ذات الصلة بمتغيرات الدراسة.

4- قام الباحث بتقييم وتحكيم اجزاء الإستبانات بصورة علمية من قبل الخبراء المختصين في هذا المجال.

5- قام بتجهيز مجموعة من الاسئلة لمقابلة مديري دوائر العلاقات العامة في كلتا الجامعتين وتم توظيف الإجابات في الجانب النظري للرسالة.

6- قام الباحث بجمع البيانات وتلخيصها وفرزها لاستخلاص النتائج.

7- قام الباحث بصياغة النتائج والتوصيات المتعلقة بالدراسة لغاية المناقشة.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة

يتناول هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة حول دور العلاقات العامة في إسقاط الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً، وذلك من خلال الإجابة بالترتيب على أسئلتها.

أولاً: النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ينص السؤال الأول من الدراسة على: ما هي طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بابعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة أعضاء الهيئة التدريسية والطلبة؟؟

فيما يتعلق بإجابات أعضاء الهيئة التدريسية:

وللإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بابعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (7):

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة
بإعدادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية
مرتبة تنازلياً

رقم البُعد	ترتيب البُعد	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	البُعد المهني للعلاقات العامة	3.35	0.68	متوسطة
2	2	البعد الشخصي للعلاقات العامة	3.15	0.84	متوسطة
3	3	البُعد المجتمعي للعلاقات العامة	3.05	0.85	متوسطة
		طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة	3.18	0.153	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (7) أن دور دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر
أعضاء الهيئة التدريسية متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.18) وانحراف معياري
(0.153)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للبعُدات بين (3.05 – 3.35).

حيث جاء في المرتبة الأولى البُعد المهني للعلاقات العامة بمتوسط حسابي
(3.35) وانحراف معياري (0.68) وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الثانية البعد
الشخصي للعلاقات العامة بمتوسط حسابي (3.15) وانحراف معياري (0.84) وبدرجة
متوسطة، في حين حل أخيراً البُعد المجتمعي للعلاقات العامة بمتوسط حسابي
(3.05) وانحراف معياري (0.85) وبدرجة متوسطة.

أما بالنسبة لفقرات كل بُعد فقد كانت النتائج على النحو التالي:

البُعد الأول: البُعد المهني للعلاقات العامة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات
المعيارية لفقرات البُعد المهني للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، والجدول رقم

(8) يوضح ذلك:

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات

العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعتي بأبراز رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها في مختلف مرافق الجامعة	3.93	0.82	كبيرة
2	2	تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الوسيط الإعلامي من خلال إعداد البيانات وتقديم النشرات عن الجامعة ومرافقها.	3.76	0.76	كبيرة
3	3	تقوم دائرة العلاقات العامة بوظيفة الإتصال بين إدارة الجامعة والأساتذة في الخارج والداخل.	3.27	0.94	متوسطة
4	4	تقوم دائرة العلاقات العامة بالتنسيق الإداري من خلال تقديم العروض الخاصة للأساتذة ومحاولة إستقطابهم للعمل في الجامعة.	3.15	0.94	متوسطة
5	5	تؤدي دائرة العلاقات العامة دور المرشد للأساتذة وتعاملاتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة.	3.07	0.98	متوسطة
6	6	تتخطى دائرة العلاقات العامة الحدود بين الاطراف المتعددة في الجامعة، كما وتساهم في توزيع الادوار الوظيفية والتعليمية بين هذه الاقسام والأساتذة فيها.	2.91	0.97	متوسطة
		المجموع الكلي للبُعد المهني للعلاقات العامة	3.35	0.406	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (8) أن مستوى البُعد المهني للعلاقات العامة لدى

دوائر العلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة متوسط، اذ بلغ المتوسط

الحسابي للدرجة الكلية (3.44) وانحراف معياري (0.385)، في حين تراوحت

المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.91 – 3.93)، حيث حصلت الفقرة رقم (1):

تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعتي بأبراز رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها في مختلف مرافق الجامعة، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.93) وانحراف معياري (0.82) في حين حصلت الفقرة رقم (6): تتخطى دائرة العلاقات العامة الحدود بين الاطراف المتعددة في الجامعة، كما وتساهم في توزيع الادوار الوظيفية والتعليمية بين هذه الاقسام والاساتذة فيها. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (2.91) وانحراف معياري (0.97).

البُعد الثاني: البُعد الشخصي للعلاقات العامة: تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات البُعد الشخصي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، والجدول رقم (9) يوضح ذلك:

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد الشخصي للعلاقات

العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازليا.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	3	تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة ومزايا العمل فيها.	3.33	0.98	متوسطة
2	1	تزودني دائرة العلاقات العامة بالمعلومات الأساسية والضرورية عن الجامعة الخاصة التي أنوي العمل بها.	3.19	0.96	متوسطة
3	4	تساهم دائرة العلاقات العامة بنشر الوعي وروح المشاركة بين الأساتذة والاطراف الاخرى في البيئة الجامعية.	3.13	1.00	متوسطة
4	2	تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الإدارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة.	3.05	1.04	متوسطة
5	5	تزودني دائرة العلاقات العامة بالإجراءات والمعاملات المطلوبة للعمل في الجامعة.	3.05	0.99	متوسطة
		المجموع الكلي للبُعد الشخصي للعلاقات العامة	3.15	0.117	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (9) أن مستوى البُعد الشخصي للعلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة متوسط، اذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.15) وانحراف معياري (0.117)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.05 – 3.33)، حيث حصلت الفقرة رقم (3): تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة ومزايا العمل فيها، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.33) وبانحراف معياري (0.98)، في حين حصلت الفقرة رقم (5): تزودني دائرة العلاقات العامة بالإجراءات والمعاملات المطلوبة للعمل في الجامعة.على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.05) وانحراف معياري (0.99).

البُعد الثالث: البُعد المجتمعي للعلاقات العامة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البُعد المجتمعي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، والجدول رقم (10) يوضح ذلك:

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات

العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	4	تحافظ دائرة العلاقات العامة على التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل.	3.25	.91	متوسطة
2	2	تحافظ دائرة العلاقات العامة على الإستقرار والتواصل الإيجابي بين الأساتذة والأطراف المتعددة في الجامعة من اقسام ودوائر وطلبة.	3.07	.99	متوسطة
3	3	تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الاطراف بدوره وتكون حلقة الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة.	3.01	.98	متوسطة
4	1	تسهم دائرة العلاقات العامة في تحقيق الترابط المجتمعي بين الأساتذة والموظفين الآخرين في الجامعة من خلال نشر القيم الإيجابية والعادات التي تسهم في عملية تنمية العملية التعليمية.	2.97	1.01	متوسطة
5	5	تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الأساتذة إلى ملائمة ومستوى الجامعة وإستقطابهم وتعيينهم.	2.97	.98	متوسطة
المجموع الكلي للبُعد المجتمعي للعلاقات العامة			3.05	0.117	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (10) أن مستوى البُعد المجتمعي للعلاقات العامة في

الجامعات الاردنية الخاصة متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.05)

وانحراف معياري (0.117)، في حين ترواحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين

(2.97 - 3.25)، حيث حصلت الفقرة رقم (4): تحافظ دائرة العلاقات العامة على

التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل، على

المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.25) وبانحراف معياري (0.91) في حين حصلت الفقرة رقم (5): تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الأساتذة إلى ملائمة ومستوى الجامعة وإستقطابهم وتعيينهم. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (2.97) وانحراف معياري (0.98).

فيما يتعلق باجابات الطلبة:

ولإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بابعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الطلبة، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (11):

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بابعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة من وجهة نظر الطلبة مرتبة تنازلياً

رقم البعد	ترتيب البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	البعد المهني للعلاقات العامة	3.64	0.696	متوسطة
2	2	البعد الشخصي للعلاقات العامة	3.58	0.765	متوسطة
3	3	البعد المجتمعي للعلاقات العامة	3.47	0.782	متوسطة
		طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة	3.56	0.086	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (11) أن دور دائرة العلاقات العامة من وجهة نظر

الطلبة متوسط ، إذ بلغ المتوسط الحسابي (3.56) وبانحراف معياري (0.086)، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية للبعثات بين (3.64 – 3.74).

حيث جاء في المرتبة الأولى البُعد المهني للعلاقات العامة بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.696) وبدرجة متوسطة، وفي المرتبة الثانية البعد الشخصي للعلاقات العامة بمتوسط حسابي (3.58) وانحراف معياري (0.765) وبدرجة متوسطة، في حين حل أخيراً البُعد المجتمعي للعلاقات العامة بمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.782) وبدرجة متوسطة.

أما بالنسبة لفقرات كل بُعد فقد كانت النتائج على النحو التالي:

البُعد الأول: البُعد المهني للعلاقات العامة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البُعد المهني

للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، والجدول رقم (12) يوضح ذلك:

جدول رقم (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات

العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الواجهة الإعلامية للجامعة من خلال إعداد البيانات وتقديم النشرات عن الجامعة ومرافقها.	3.97	0.79	كبيرة
2	3	تقوم دائرة العلاقات العامة بالتنسيق الإداري من خلال تقديم العروض الخاصة للطلبة ومحاولة إستقطابهم للدراسة في الجامعة.	3.69	0.99	كبيرة
3	2	تقوم دائرة العلاقات العامة بوظيفة الإتصال بين إدارة الجامعة والطلبة في الخارج والداخل.	3.63	0.96	متوسطة
4	5	تسهم دائرة العلاقات العامة في رسم الحدود بين الأطراف المتعددة في الجامعة، كما وتساهم في توزيع الأدوار الوظيفية والتعليمية بين دوائر الجامعة وطلبتها.	3.52	1.03	متوسطة
5	4	تؤدي دائرة العلاقات العامة دور المرشد لسلوك الطلبة وتعاملاتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة.	3.41	1.07	متوسطة
		المجموع الكلي للبُعد المهني للعلاقات العامة	3.64	0.211	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (12) أن مستوى البُعد المهني للعلاقات العامة لدى

دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة متوسط، إذ بلغ المتوسط

الحسابي للدرجة الكلية (3.64) وانحراف معياري (0.211)، في حين تراوحت

المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.41 - 3.97)، حيث حصلت الفقرة رقم (1):

تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الواجهة الإعلامية للجامعة من خلال إعداد البيانات

وتقديم النشرات عن الجامعة، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.97)

وبانحراف معياري (0.79) في حين حصلت الفقرة رقم (4): تؤدي دائرة العلاقات

العامّة دور المُرشّد لسلوك الطلبة وتعاملاتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.41) وانحراف معياري (1.07).

البُعد الثاني: البُعد الشخصي للعلاقات العامّة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البُعد الشخصي

للعلاقات العامّة في الجامعات الأردنيّة الخاصّة، والجدول رقم (13) يوضح ذلك:

جدول رقم (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد الشخصي للعلاقات

العامّة في الجامعات الأردنيّة الخاصّة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	تزودني دائرة العلاقات العامّة بالمعلومات الاساسية والضرورية عن الجامعة التي أرغب بالإنضمام اليها.	3.6	1.11	متوسطة
2	3	تزودني دائرة العلاقات العامّة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة وكيفية اجراءات التسجيل فيها.	3.6	1.13	متوسطة
3	5	تزودني دائرة العلاقات العامّة بالإجراءات والمعاملات الرسمية المطلوبة لعملية التسجيل للدراسة والانتساب الى الجامعة.	3.6	1.00	متوسطة
4	4	تُساهم دائرة العلاقات العامّة بنشر الوعي وروح المشاركة بين الطالب والأطراف الأخرى في البيئة الجامعية.	3.59	1.00	متوسطة
5	2	تسهل دائرة العلاقات العامّة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الادارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة.	3.53	1.04	متوسطة
		المجموع الكلي للبُعد الشخصي للعلاقات العامّة	3.58	0.030	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (13) أن مستوى البُعد الشخصي للعلاقات العامة في الجامعات الاردنية الخاصة متوسط، اذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.58) وانحراف معياري (0.030)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.53 - 3.60)، حيث حصلت الفقرة رقم (1): تزودني دائرة العلاقات العامة بالمعلومات الاساسية والضرورية عن الجامعة التي أرغب بالإنضمام اليها والفقرة رقم (3): تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة وكيفية اجراءات التسجيل فيها، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.60) وبانحراف معياري (1.11) و (1.13) على التوالي، في حين حصلت الفقرة رقم (2): تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الادارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة..على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.53) وانحراف معياري (1.04).

البُعد الثالث: البُعد المجتمعي للعلاقات العامة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البُعد المجتمعي للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة، والجدول رقم (14) يوضح ذلك:

جدول رقم (14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة لفقرات البُعد المهني للعلاقات

العامة في الجامعات الأردنية الخاصة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	5	تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الطلبة إلى ملائمة ومستوى الجامعة واستقطابهم.	3.49	1.10	متوسطة
2	2	تحافظ دائرة العلاقات العامة على الإستقرار والتواصل الإيجابي بين الطلبة وبين الأطراف المتعددة في الجامعة من أساتذة ودوائر.	3.48	1.01	متوسطة
3	1	تسهم دائرة العلاقات العامة في تحقيق الترابط المجتمعي بين الطلبة والموظفين في الجامعة من خلال نشر القيم الإيجابية والعادات التي تسهم في عملية تنمية العملية التعليمية.	3.47	1.05	متوسطة
4	4	تحافظ العلاقات العامة على التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل.	3.47	0.96	متوسطة
5	3	تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الأطراف بدوره وتكون حلقة الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة.	3.43	1.02	متوسطة
		المجموع الكلي للبُعد المجتمعي للعلاقات العامة	3.47	0.23	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (14) أن مستوى البُعد المجتمعي للعلاقات العامة في

الجامعات الاردنية الخاصة متوسط، اذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.47)

وانحراف معياري (0.23)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.43

- 3.49)، حيث حصلت الفقرة رقم (5): تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً

في جذب إنتباه الطلبة إلى ملائمة ومستوى الجامعة واستقطابهم، على المرتبة الأولى

بمتوسط حسابي قيمته (3.49) وبانحراف معياري (1.10) في حين حصلت الفقرة رقم

(3): تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الأطراف بدوره وتكون حلقة

الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.43) وانحراف معياري (1.02).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ونصه: كيف تساهم دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض وحوافز، وغيرها من التقدّمات التي تساهم في إستقطاب الاساتذة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟؟

وللاجابة على السؤال الثاني تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مساهمة دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض وحوافز، وغيرها من التقدّمات التي تساهم في إستقطاب الاساتذة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والجدول رقم (15) يوضح ذلك:

جدول رقم (15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجة الموافقة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	تقدم دائرة العلاقات العامة لمحة عامة عن الجامعة ومراقبتها واقسامها وتزود الاساتذة بدليل الجامعة وتعرفهم بالهيكل الاداري والتنظيمي فيها.	3.45	0.99	متوسطة
2	3	تنظم دائرة العلاقات العامة في الجامعة المؤتمرات التي تهدف الى إستقطاب النخبة من الاساتذة واعضاء هيئة التدريس فيها.	3.11	1.10	متوسطة
3	2	يقوم قسم العلاقات العامة بأرفاق عروض العمل والحوافز المتعلقة بها مع الجامعة موجهة بخطابات رسمية ودعوات الى الانضمام الى اعضاء الهيئة التدريسية.	3.06	0.98	متوسطة
4	5	توضح دائرة العلاقات العامة الأثر الايجابي للتعاقد مع الجامعة وما يميزها عن غيرها من الجامعات وتشجعهم على الانضمام اليها.	3.03	1.00	متوسطة
5	4	تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً ادارياً هاماً وتساهم في إتخاذ القرارات فيما يتعلق بتعيين الاساتذة والتفاوض معهم وإستقطابهم وتعيينهم في الجامعة.	2.91	1.05	متوسطة
المجموع الكلي			3.11	0.203	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (15) أن مستوى مساهمة دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض وحوافز، وغيرها من التخدمات التي تساهم في إستقطاب الاساتذة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.11) وانحراف معياري (0.203)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.91 - 3.45)، حيث حصلت الفقرة رقم (1) تقدم دائرة العلاقات العامة لمحة عامة عن الجامعة

ومرافقها واقسامها وتزود الاساتذة بدليل الجامعة وتعرفهم بالهيكل الاداري والتنظيمي فيها، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.45) وانحراف معياري (0.99) في حين حصلت الفقرة رقم (4): تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً ادارياً هاماً وتساهم في إتخاذ القرارات فيما يتعلق بتعيين الاساتذة والتفاوض معهم وإستقطابهم وتعيينهم في الجامعة. على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (2.91) وانحراف معياري (1.05).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ونصه: اين يكمن دور دائرتي العلاقات العامة في الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارة الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ؟

وللاجابة على السؤال الثالث تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات دور دائرتي العلاقات العامة في الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارة الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية، والجدول رقم (16) يوضح ذلك:

جدول رقم (16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدور دائرتي العلاقات العامة في الربط والاتصال

بين الاساتذة وإدارة الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية ودرجة

الموافقة تنازليا.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	3	تقوم دائرة العلاقات العامة بتطبيق سياسة التسلسل الاداري في الجامعة بما يضمن سهولة إتخاذ القرارات الادارية المتعلقة بالاساتذة ويحول دون التضارب والاختلاف في القرارات.	3.17	0.94	متوسطة
2	2	يقوم قسم العلاقات العامة بتنسيق اللقاءات بين الأساتذة والاقسام الإدارية وتعدّد المؤتمرات والندوات مما يعزز من صورة الجامعة في فكر الأساتذة ذوي الخبرات.	3.09	1.08	متوسطة
3	1	يمثل قسم العلاقات العامة حلقة الوصل بين الأساتذة ورئاسة الجامعة في نقل الخطابات الرسمية والقرارات الادارية.	2.99	1.05	متوسطة
4	4	تتقل دائرة العلاقات العامة وجهات النظر من الاساتذة والتي تساهم في التحسين والتنمية في الجامعة والعملية التعليمية فيها وتطويرها.	2.89	0.98	متوسطة
5	5	تتابع دائرة العلاقات العامة اخرالتطورات المتعلقة باستقطابالأساتذة نيابة عن رئاسة الجامعة وتعلم الاقسام الاخرى بهالتحقيق الشفافية في الاداء.	2.84	1.02	متوسطة
		المجموع الكلي	3.00	0.137	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (16) أن مستوى دور دائرتي العلاقات العامة في الربط

والاتصال بين الاساتذة وإدارة الجامعتين محل الدراسة من وجهة نظر أعضاء الهيئة

التدريسية متوسط، اذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.00) وانحراف معياري

(0.137)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (2.84 - 3.17)،

حيث حصلت الفقرة رقم (3) تقوم دائرة العلاقات العامة بتطبيق سياسة التسلسل الإداري في الجامعة بما يضمن سهولة إتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالاساتذة ويحول دون التضارب والاختلاف في القرارات. على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.17) وبانحراف معياري (0.94) في حين حصلت الفقرة رقم (5): تتابع دائرة العلاقات العامة احر التطورات المتعلقة باستقطاب الأساتذة نيابة عن رئاسة الجامعة وتعلم الاقسام الاخرى بهالتحقيق الشفافية في الاداء.على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (2.84) وانحراف معياري (1.02).

النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ونصه: اين تظهر أهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ؟

وللاجابة على السؤال الرابع تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات أهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ، والجدول رقم (17) يوضح ذلك:

جدول رقم (17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق

السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط

والبترا من وجهة نظر الطلبة ودرجة الموافقة تنازلياً.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	1	تقدم دائرة العلاقات العامة النشرات والعروض الخاصة لتشجيع الطلبة على التسجيل في الجامعة في بداية ونهاية كل فصل دراسي.	3.86	1.01	متوسطة
2	4	تدير دائرة العلاقات العامة الصفحة الإلكترونية للجامعة وتبين بها كل من الشروط ومواعيد التسجيل ودفء الرسوم.	3.61	1.04	متوسطة
3	5	يقوم قسم العلاقات العامة بأظهار التطورات الحاصلة في الجامعة والتغييرات التي تؤدي لإببيان الصورة الحسنة للجامعة وقدرتها على التغيير.	3.47	1.11	متوسطة
4	2	ترسل دائرة العلاقات العامة رسائل الكترونية للطلبة تتضمن صوراً لمرافق الجامعة ودعوات لزيارتها وعروض منافسة وتقديم بعض الخدمات المجانية فيها.	3.35	1.11	متوسطة
5	3	يقوم قسم العلاقات العامة بالإتصال بالطلبة في حال عقد الدورات التدريبية داخل حرم الجامعة وتبين التفاصيل والمواعيد.	3.33	1.19	متوسطة
		المجموع الكلي	3.52	0.219	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (17) أن مستوى أهمية دائرتي العلاقات العامة في

تحقيق السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي

الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة

الكلية (3.52) وانحراف معياري (0.219)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية

للفقرات بين (3.33 - 3.86)، حيث حصلت الفقرة رقم (1) تقدم دائرة العلاقات

العامةالنشرات والعروض الخاصة لتشجيع الطلبة على التسجيل في الجامعة في بداية ونهاية كل فصل دراسي، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.86) وبانحراف معياري (1.01) في حين حصلت الفقرة رقم (3): يقوم قسم العلاقات العامة بالإتصال بالطلبة في حال عقد الدورات التدريبية داخل حرم الجامعة وتبين التفاصيل والمواعيد..على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.33) وانحراف معياري (1.19).

النتائج المتعلقة بالسؤال الخامس ونصه: ما مدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ؟

وللاجابة على السؤال الخامس تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات مدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة، والجدول رقم (18) يوضح ذلك:

جدول رقم (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة ودرجة الموافقة تنازليا.

ترتيب الفقرة	رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	4	تسهل دائرة العلاقات العامة على الطلبة الإجراءات الخاصة بالتسجيل والتخرج وتزرع في الطالب روح الانتماء لجامعته وتجعله ينقل الصورة الحسنة المشرفة	3.64	1.16	متوسطة
2	1	تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل بين الطلبة والاقسام الاخرى في الجامعة.	3.53	1.05	متوسطة
3	5	تساهم دائرة العلاقات العامة في التضامن بين الطلبة وتحفزهم على التفاعل الايجابي وحب المشاركة وخاصة في المناسبات والاعياد.	3.46	1.09	متوسطة
4	2	تتابع الجامعة القضايا التعليمية المتعلقة بالطلبة وتساهم في تنمية روح الولاء عند الطلبة لجامعتهم وتدفعهم للإصلاح والتحسين.	3.43	1.06	متوسطة
5	3	تتابع دائرة العلاقات العامة القضايا الاجتماعية للطلبة وتساهم في تحسينها (زيارة مريض، وفاة، تبرعات،.. وغيرها).	3.37	1.20	متوسطة
		المجموع الكلي	3.49	0.104	متوسطة

يتضح من الجدول رقم (18) أن مدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة متوسط، إذ بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (3.49) وانحراف معياري (0.104)، في حين تراوحت المتوسطات الحسابية للفقرات بين (3.37 - 3.64)، حيث حصلت الفقرة رقم (4) تسهل دائرة العلاقات العامة على

الطلبة الإجراءات الخاصة بالتسجيل والتخرج وتزرع فيالطالبروح الانتماء لجامعته وتجعله ينقل الصورة الحسنة المشرفة عنها، على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته (3.64) وبانحراف معياري (1.16) في حين حصلت الفقرة رقم (3): تتابع دائرة العلاقات العامة القضايا الاجتماعية للطلبة وتساهم في تحسينها (زيارة مريض، وفاة، تبرعات،..وغيرها). على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قيمته (3.37) وانحراف معياري (1.20).

نتائج فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية (فيما يتعلق بمتغير النوع) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تعزى لمتغير النوع، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (19):

جدول رقم (19)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الفروق في

إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في

إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع

المستويات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
ذكر	89	3.02	0.79	148	- 1.734	0.085
أنثى	61	3.26	0.89			

* عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (19)، الى عدم وجود فروقاً دالة

احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الفروق في إسهام دائرتي العلاقات العامة

في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في

كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع، استناداً الى قيمة ت المحسوبة

اذ بلغت (-1.734) وبمستوى دلالة (0.085).

اما فيما يتعلق بمتغير (الخبرة):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير الخبرة، تم حساب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في

إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل

من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة، وذلك كما هو مبين في الجدول

رقم (20):

جدول رقم (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي

الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.93	3.49	35	3-1	سنوات الخبرة
0.55	2.98	19	6-4	
0.75	3.35	16	9-7	
0.85	2.90	23	12-10	
0.81	2.95	57	13 فاكتر	
0.84	3.11	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (20) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سألقة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير الخبرة، وذلك كما في الجدول (21).

جدول رقم (21):

نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة

وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط

والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

مصدرالتباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	8.667	4	2.167	3.270	*0.013
داخل المجموعات	96.086	145	.663		
المجموع	104.753	149			

تشير نتائج الجدول رقم (21) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند

مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات

ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي

الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة ، استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت

(3.270)، وبمستوى دلالة (0.013).

ولمعرفة لصالح أي مستويات الخبرة الخمسة تكمن الفروق تم إجراء اختبار

(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (22):

جدول رقم (22)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

سنوات الخبرة			
13 سنة فأكثر (2.95)	12-10 (2.90)	6-4 (2.97)	
*0.002 (0.64)	*0.009 (0.59)	*0.031 (0.52)	3-1 (3.49)

يلاحظ من الجدول رقم (22) أن الفرق كان لصالح فئة (3-1) سنوات عند

مقارنتها مع فئات (6-4) و(12-10) و(13 سنة فأكثر).

اما فيما يتعلق بمتغير (العمر):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير العمر، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما هو مبين في الجدول

رقم (23):

جدول رقم (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.96	3.47	29	34-25	العمر
0.75	3.16	56	44-35	
0.81	2.92	65	45 فأكثر	
0.84	3.11	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (23) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سألفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما في الجدول (24):

جدول رقم (24)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

مصدرالتباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.283	2	3.141	4.690	*0.011
داخل المجموعات	98.471	147	.670		
المجموع	104.753	149			

تشير نتائج الجدول رقم (24) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، استناداً الى قيمة F المحسوبة اذ بلغت (4.690)، وبمستوى دلالة (0.011). ولمعرفة لصالح أي مستويات العمر الثلاث تكمن الفروق تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (25):

جدول رقم (25)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

العمر	
45 سنة فأكثر	
(2.92)	
*0.030	34-25
(0.525)	(3.47)

يلاحظ من الجدول رقم (25) أن الفرق كان لصالح فئة (25-34) سنوات عند مقارنتها

مع فئة (45 فأكثر).

النتائج المتعلقة بمتغير (الرتبة العلمية):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير الرتبة العلمية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (26):

جدول رقم (26)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.95	3.45	40	مدرس	الرتبة العلمية
0.66	3.01	69	أستاذ مساعد	
0.97	2.89	25	استاذ مشارك	
0.87	3.08	16	استاذ	
0.84	3.11	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (26) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سالفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وذلك كما في الجدول (27):

جدول رقم (27)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة

وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط

والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

مصدرالتباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.407	3	2.136	3.171	*0.026
داخل المجموعات	98.346	146	.674		
المجموع	104.753	149			

تشير نتائج الجدول رقم (27) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند

مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات

ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي

الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ

بلغت (3.171)، وبمستوى دلالة (0.026).

ولمعرفة لصالح أي مستويات الرتبة العلمية الأربعة تكمن الفروق تم إجراء

اختبار (LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (28):

جدول رقم (28)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة
إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في
إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة

العلمية

الرتبة العلمية		
استاذ مشارك (2.89)	استاذ مساعد (3.01)	
*0.009 (0.557)	*0.009 (0.433)	مدرس (3.45)

يلاحظ من الجدول رقم (28) أن الفرق كان لصالح فئة (المدرس) عند

مقارنتها مع فئتي (استاذ مساعد واستاذ مشارك)

الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في فاعلية دائرتي العلاقات
العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط
والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة
التدريسية.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية (فيما يتعلق بمتغير النوع) تم حساب

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار (ت) للكشف عن دلالة
الفروق في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات

كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تعزى لمتغير النوع، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (29):

جدول رقم (29)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في الفروق في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي

الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع

المستويات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
ذكر	89	2.82	0.77	148	2.885 -	*0.003
أنثى	61	3.25	0.97			

* عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (29)، الى وجود فروقا دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في الفروق في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع، استناداً الى قيمة ت المحسوبة اذ بلغت (-2.885) وبمستوى دلالة (0.003).

اما فيما يتعلق بمتغير (الخبرة):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير الخبرة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (30):

جدول رقم (30)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.89	3.47	35	3-1	سنوات الخبرة
0.70	3.03	19	6-4	
0.77	3.44	16	9-7	
0.79	2.63	23	12-10	
0.83	2.71	57	13 فاكثراً	
0.88	2.99	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (30) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سالفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير الخبرة، وذلك كما في الجدول (31):

جدول رقم (31)

نتائج تحليل التباين الأحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	18.548	4	4.637	6.923	*0.000
داخل المجموعات	97.128	145	.670		
المجموع	115.676	149			

تشير نتائج الجدول رقم (31) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة، استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت (6.923)، وبمستوى دلالة (0.00). ولمعرفة لصالح أي مستويات الخبرة الخمسة تكمن الفروق تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (32):

جدول رقم (32)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الخبرة

الخبرة		
13 سنة فأكثر (2.95)	12-10 (2.90)	
*0.002 (0.64)	*0.009 (0.59)	3-1 (3.49)

يلاحظ من الجدول رقم (32) أن الفرق كان لصالح فئة (3-1) سنوات عند مقارنتها مع فئات (6-4) و (12-10) و (13 سنة فأكثر).

اما فيما يتعلق بمتغير (العمر):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير العمر، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة

بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (33):

جدول رقم (33)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.96	3.47	29	34-25	العمر
0.75	3.16	56	44-35	
0.81	2.92	65	45 فأكثر	
0.84	3.11	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (33) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سالفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما في الجدول (34).

جدول رقم (34)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.283	2	3.141	4.690	*0.011
داخل المجموعات	98.471	147	.670		
المجموع	104.753	149			

تشير نتائج الجدول رقم (34) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت (4.690)، وبمستوى دلالة (0.011). ولمعرفة لصالح أي مستويات العمر الثلاث تكمن الفروق تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (35):

جدول رقم (35)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

العمر	
45 سنة فأكثر (2.92)	
*0.030 (0.525)	34-25 (3.47)

يلاحظ من الجدول رقم (35) أن الفرق كان لصالح فئة (25-34) سنوات عند مقارنتها مع فئة (45 فأكثر).

اما فيما يتعلق بمتغير (الرتبة العلمية):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير الرتبة العلمية، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة

بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (36):

جدول رقم (36)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة

العلمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.95	3.45	40	مدرس	الرتبة العلمية
0.66	3.01	69	أستاذ مساعد	
0.97	2.89	25	استاذ مشارك	
0.87	3.08	16	استاذ	
0.84	3.11	150	المجموع	

يلاحظ من الجدول (36) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سألفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير الرتبة العلمية، وذلك كما في الجدول (37):

جدول رقم (37)

نتائج تحليل التباين الاحادي لدرجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال

بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	6.407	3	2.136	3.171	*0.026
داخل المجموعات	98.346	146	.674		
المجموع	104.753	149			

تشير نتائج الجدول رقم (37) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند

مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال

بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية،

استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت (3.171)، وبمستوى دلالة (0.026).

ولمعرفة لصالح أي مستويات الرتبة العلمية الأربعة تكمن الفروق تم إجراء اختبار

(LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (38):

جدول رقم (38)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات أعضاء الهيئة التدريسية فيما يتعلق بدرجة
فاعلية دائرتي العلاقات العامة بوظيفة الربط والاتصال بين الاساتذة وإدارات كل من جامعتي
الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير الرتبة العلمية

الرتبة العلمية		
استاذ مشارك (2.89)	استاذ مساعد (3.01)	
*0.009 (0.557)	*0.009 (0.433)	مدرس (3.45)

يلاحظ من الجدول رقم (38) أن الفرق كان لصالح فئة (المدرس) عند

مقارنتها مع فئتي (استاذ مساعد واستاذ مشارك).

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في كيفية تحقيق العلاقات العامة
للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق
الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية (فيما يتعلق بمتغيري النوع والبرنامج
الأكاديمي) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار
(ت) للكشف عن دلالة الفروق في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية
الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تعزى لمتغيري
النوع والبرنامج الأكاديمي، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (39):

جدول رقم (39)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي

المتغير	المستويات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
النوع	ذكر	229	3.49	0.811	394	- 0.986	0.325
	أنثى	167	3.57	0.758			
البرنامج الأكاديمي	بكالوريوس	224	3.62	0.785	394	2.636	*0.009
	ماجستير	172	3.41	0.781			

* عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$)

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (39)، الى عدم وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير النوع، استناداً الى قيمة ت المحسوبة اذ بلغت (-0.986) وبمستوى دلالة (0.325).

في حين تبين وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعا لمتغير البرنامج الأكاديمي، استناداً الى قيمة ت المحسوبة اذ بلغت (2.636) وبمستوى دلالة (0.009)، ولصالح برنامج البكالوريوس.

اما فيما يتعلق بمتغير (العمر):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير العمر، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (40):

جدول رقم (40)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير

العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.677	3.75	88	18-20	العمر
0.827	3.49	134	21-23	
0.723	3.50	74	24-26	
0.742	3.43	51	27-29	
0.941	3.33	49	سنة فأكثر 30	
0.789	3.52	396	المجموع	

يلاحظ من الجدول (40) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سألفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما في الجدول (41):

جدول رقم (41)

نتائج تحليل التباين الاحادي لكيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة

تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7.047	4	1.762	2.881	*0.023
داخل المجموعات	239.080	391	0.611		
المجموع	246.127	395			

تشير نتائج الجدول رقم (41) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند

مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة

تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر،

استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت (2.881)، وبمستوى دلالة (0.023).

ولمعرفة لصالح أي مستويات العمر الخمسة تكمن الفروق تم إجراء اختبار (LSD)

للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (42):

جدول رقم (42)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات الطلبة فيما يتعلق بكيفية تحقيق العلاقات العامة

للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا

وفقاً لمتغير العم

العمر				
30 فأكثر	29-27	26-24	23-21	
(2.95)	(2.95)	(2.90)	(2.97)	
*0.002	*0.019	*0.044	*0.017	20-18
(0.003)	(0.325)	(0.250)	(0.258)	(3.49)

يلاحظ من الجدول رقم (42) أن الفرق كان لصالح الفئة العمرية (18-20) سنة عند مقارنتها مع فئات (21-23) و (24-26) و (27-29) و (13 سنة فأكثر).

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة.

وللتأكد من صحة هذه الفرضية (فيما يتعلق بمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي) تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام اختبار (ت) للكشف عن دلالة الفروق في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تعزى لمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (43):

جدول رقم (43)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغيري النوع والبرنامج الأكاديمي

المتغير	المستويات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	الدلالة الاحصائية
النوع	ذكر	229	3.46	0.867	394	0.785 -	0.433
	أنثى	167	3.53	0.779			
البرنامج الأكاديمي	بكالوريوس	224	3.62	0.830	394	3.649	*0.000
	ماجستير	172	3.32	0.802			

* عند مستوى الدلالة $(\alpha \geq 0.05)$

تشير نتائج اختبار (ت) حسب الجدول (43)، الى عدم وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير النوع، استناداً الى قيمة ت المحسوبة اذ بلغت (-0.785) وبمستوى دلالة (0.433).

في حين تبين وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير البرنامج الأكاديمي، استناداً الى قيمة ت المحسوبة اذ بلغت (3.649) وبمستوى دلالة (0.000)، ولصالح برنامج البكالوريوس.

اما فيما يتعلق بمتغير (العمر):

وللتأكد من صحة هذه الفرضية فيما يتعلق بمتغير العمر، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (44):

جدول رقم (44)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العدد	مستويات المتغيرات	المتغير
0.681	3.79	88	18-20	العمر
0.895	3.50	134	21-23	
0.714	3.35	74	24-26	
0.750	3.29	51	27-29	
0.992	3.32	49	سنة فأكثر 30	
0.830	3.49	396	المجموع	

يلاحظ من الجدول (44) وجود فروق ظاهرية بين المتوسطات الحسابية لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، وللتحقق من جوهرية هذه الفروق سالفة الخاصة، تم إجراء تحليل التباين الأحادي لاستجاباتهم وفقاً لمتغير العمر، وذلك كما في الجدول (45):

جدول رقم (45)

نتائج تحليل التباين الأحادي لمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	12.858	4	3.215	4.845	*0.001
داخل المجموعات	259.439	391	.664		
المجموع	272.297	395			

تشير نتائج الجدول رقم (45) الى وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر، استناداً الى قيمة ف المحسوبة اذ بلغت (4.845)، وبمستوى دلالة (0.001). ولمعرفة لصالح أي مستويات العمر الخمسة تكمن الفروق تم إجراء اختبار (LSD) للمقارنات البعدية كما هو موضح في الجدول رقم (46):

جدول رقم (46)

نتائج اختبار (LSD) للفروق في استجابات الطلبة فيما يتعلق بمتابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير العمر

العمر				
30 فأكثر (3.32)	29-27 (3.29)	26-24 (3.35)	23-21 (3.50)	
*0.001 (0.475)	*0.001 (0.499)	*0.001 (0.439)	*0.008 (0.298)	20-18 (3.79)

يلاحظ من الجدول رقم (46) أن الفرق كان لصالح الفئة العمرية (20-18)

سنة عند مقارنتها مع فئات (23-21) و(26-24) و(29-27) و(13 سنة فأكثر).

الفصل الخامس

الإستنتاجات والتوصيات

1-5 مقدمة

يشتمل هذا الفصل على مناقشة للإستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها الباحث من خلال تحليل اسئلة الدراسة وفرضياتها، وفيما يلي عرض لمجموعة من اهم هذه الإستنتاجات التوصيات:

أولاً: مناقشة الإستنتاجات

يلخص الباحث اهم الإستنتاجات التي توصل اليها من اسئلة وفرضيات الدراسة على النحو الآتي:

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الأول للدراسة من وجهة نظر الأساتذة: "ما هي

طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بابعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة؟"،

- تشير النتائج إلى ان البعد المهني للعلاقات العامة قد جاء في المرتبة الأولى من

وجهة نظر الاساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، في حين حل البعد

المجتمعي للعلاقات العامة في المرتبة الأخيرة. وعليه، فأن دور دائرة العلاقات

العامة من وجهة نظر الأساتذة "متوسطة". وتعزى هذه النتائج إلى تركيز اهتمام

الأساتذة الجامعيين على الجانب المهني كون ارتباطهم في دائرة العلاقات العامة

في الجامعات يتمثل في مهنية العمل مع الأقسام والدوائر، اما فيما يتعلق بالجانب

الإجتماعي فتعزى هذه النتيجة المنخفضة إلى الفصل بين الواقع الرسمي لدور دائرة

العلاقات العامة والدور المهني مع الأساتذة واعضاء الهيئة التدريسية. وتتفق هذه النتيجة ودراسة كل من (الشديفات، 2013)، و(الشمري، 2013).

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الأساتذة في فاعلية البعد المهني لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا إلى ان مستوى الإجابات جاء بدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة رقم (1) "تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا بأبراز رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها في مختلف مرافق الجامعة"، بالمرتبة الأولى. من ناحية أخرى، جاءت الفقرة رقم (6) "تتخطى دائرة العلاقات العامة الحدود بين الاطراف المتعددة في الجامعة، كما وتساهم في توزيع الادوار الوظيفية والتعليمية بين هذه الاقسام والاساتذة فيها"، في المرتبة الأخيرة. وتعزى مثل هذه النتائج إلى الرؤية الواضحة للأساتذة الجامعيين بفاعلية دائرة العلاقات العامة بقيامها بدورها المهني، حيث تساهم في بث رسالة الجامعة واهدافها على مستوى الفرد والجماعة، اما الفقرة السادسة فتعزى النتائج المنخفضة فيها إلى تحديد صلاحيات دائرة العلاقات العامة من رئاسة الجامعة في دورها الإداري إذ ان لكل دائرة في الجامعة صلاحيات تحددها. وتتفق هذه النتائج ودراسة (بسمة، 2012).

- تشير النتائج المتعلقة برأي الأساتذة في فاعلية البعد الشخصي للعلاقات العامة، لدائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، إلى ان مستوى الإجابات جاء بدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة رقم (9) "تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة ومزايا العمل فيها"، في المرتبة الأولى، في حين جاءت الفقرة رقم (11) "تزودني دائرة العلاقات العامة بالإجراءات

والمعاملات المطلوبة للعمل في الجامعة"، في المرتبة الأخيرة على مستوى الإجابات. وتعزى هذه النتائج إلى فاعلية دائرة العلاقات العامة في الجامعة بالقيام بدور هام في إسقاط الأساتذة الجامعيين حيث تزودهم بالنشرات والعروض المتميزة؛ الأمر الذي يساهم في جذب انتباههم إلى الجامعة والعمل فيها. من ناحية أخرى، فأن تحديد الدور المهني في دائرة العلاقات العامة، والتخصيص في اقسام الجامعة، وفق وظيفتها نقل وظيفة تزويد الإجراءات والمعاملات المطلوبة متعلقة بدائرة شؤون الموظفين على الأغلب. وتتفق هذه النتيجة ومعظم الدراسات السابقة إلا أنها تتعارض ودراسة (الشيخ، 2009)، حيث أشار إلى ضرورة الترابط بين أقسام المؤسسة الواحدة أي أن المركزية الزائدة تؤدي إلى وضع حواجز بين دوائر الجامعة.

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الأساتذة بفاعلية البُعد المجتمعي للعلاقات العامة لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا إلى أن مستوى الإجابات جاء بدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة رقم (15) "تحافظ دائرة العلاقات العامة على التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل"، في المرتبة الأولى على مستوى الإجابات، في حين جاءت الفقرة رقم (16) "تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الأساتذة إلى ملائمة ومستوى الجامعة وإسقاطهم وتعيينهم" في المرتبة الأخيرة في إستجابات الأساتذة. وقد تعزى مثل هذه النتائج إلى فاعلية دائرة العلاقات العامة في المجالات المختلفة وعلى كافة الأصعدة والمستويات، سواءً على المستوى الداخلي والخارجي للجامعات، حيث تخلق جواً من الراحة والأمان؛ الامر الذي يساهم في تحفيز ولاء

الأساتذة وتسهيل إستقطابهم في للجامعات الأردنية الخاصة. من جانب اخر، قد تساهم المنافسة الشديدة على مستوى الجامعات الخاصة الأخرى في المملكة إلى تخفيض فعالية هذه الدائرة من جانب مجتمعي، الأمر الذي يسهل في عملية تسرب الأساتذة ذوي الكفاءات الى جامعات أخرى.

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الأول للدراسة من وجهة نظر الطلبة: "ما هي طبيعة عمل دائرة العلاقات العامة بإبعادها المختلفة في الجامعات الأردنية الخاصة؟"

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الطلبة في فاعلية ابعاد لعلاقات العامة لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبتراء، إلى أن مستوى الإجابات جاء بدرجة متوسطة، حيث جاء البُعد المهني للعلاقات العامة في المرتبة الأولى على مستوى الإجابات، في حين جاء البُعد المجتمعي للعلاقات العامة في المرتبة الاخيرة للإجابات. وتشير هذه النتائج إلى فاعلية الدور المهني لدائرة العلاقات العامة في القيام بدورها في إستقطاب الطلبة الجامعيين، كما وتؤكد النتائج ضعف دائرة العلاقات العامة وتحديد صلاحياتها في القيام بدورها على المستوى المجتمعي لجميع الأفراد من وجهة نظر كل من الاساتذة والطلبة على حد سواء. حيث تتفق هذه النتائج ودراسة (المجالي، 2009).

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الطلبة في فاعلية البعد المهني لدائرة العلاقات العامة لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبتراء، إلى أن مستوى الإجابات جاءت بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (1) "تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الواجهة الإعلامية للجامعة من خلال إعداد البيانات وتقديم النشرات عن الجامعة"، في المرتبة الأولى على مستوى إستجابات الطلبة، في حين

حصلت الفقرة رقم (4) "تؤدي دائرة العلاقات العامة دور المرشد لسلوك الطلبة وتعاملاتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة"، على المرتبة الأخيرة بالنسبة للفقرات الأخرى. وتعزى هذه النتائج إلى فاعلية دور العلاقات العام في القيام بدورها الإعلامي، كوسيلة ذات فاعلية على مستوى إعلامي، في حين ان التخصيص المهني والوظيفي لعمل الدوائر في الجامعة حدد صلاحياتها في المتابعة وإرشاد لسلوك الطلب الذي يعد احد الموارد الاساسية لهذه الجامعات، حيث تتعارض هذه النتيجة مع الهدف من الدراسة الحالية. وتتفق هذه النتائج ودراسة (الحديد، 2010).

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الطلبة في فاعلية البعد الشخصي لدائرة العلاقات العامة لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، إلى أن مستوى الإستجابات جاءت بدرجة متوسطة، حيث جاءت الفقرة رقم (6) "تزودني دائرة العلاقات العامة بالمعلومات الاساسية والضرورية عن الجامعة التي أرغب بالإنضمام اليها" في المرتبة الاولى على مستوى الإجابات، في حين جاءت الفقرة رقم (7) "تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الإدارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة"، في المرتبة الأخيرة. وتشير هذه النتائج إلى فاعلية دائرة العلاقات العامة بالقيام بالدور الإعلامي واهتمامها في نقل صورة واضحة على مستوى الأفراد بشكل مستقل، كما وتشير إلى عدم وضوح وظيفة دائرة العلاقات العامة في التنسيق بين الدوائر المختلفة في الجامعة؛ كونها تعمل في معزل عن الطلبة في هذا الجانب ولسرية عمل الأقسام الإدارية في الجامعات الأردنية الخاصة (الزبيد، 2001).

- تشير النتائج المتعلقة في رأي الطلبة في فاعلية البُعد المجتمعي لدائرة العلاقات العامة لدائرتي العلاقات العامة، في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا، إلى أن مستوى الإجابات جاءت بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (15) "تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الطلبة إلى ملائمة ومستوى الجامعة واستقطابهم" على المرتبة الأولى على مستوى إستجابات الطلبة، في حين حصلت الفقرة رقم (13) "تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الأطراف بدوره وتكون حلقة الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة"، في المرتبة الأخيرة على مستوى الإجابات. وتعزى هذه النتائج إلى فاعلية دور العلاقات العامة في الإهتمام بالجانب المجتمعي للطلبة ومتابعة شؤونهم الإجتماعية، مما يدعم رؤية الطلبة لأهمية الجامعة كمؤسسة في المجتمع. وتتفق هذه النتائج ودراسة كل من (العتيبي، 2003) و(الزيود، 2001).

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الثاني للدراسة وجهة نظر الأساتذة: "كيف تساهم دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم عروض وحوافز، وغيرها من التقدّمات التي تساهم في إستقطاب الاساتذة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر أعضاء الهيئة التدريسية؟؟"،

- جاءت الإجابات المتعلقة بالتساؤل الثاني للدراسة بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (17) "تقدم دائرة العلاقات العامة لمحة عامة عن الجامعة ومرافقها واقسامها وتزود الاساتذة بدليل الجامعة وتعرفهم بالهيكل الاداري والتنظيمي فيها"، على المرتبة الأولى على مستوى الإجابات، في حين حصلت الفقرة رقم (20) "تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً هاماً وتساهم في إتخاذ القرارات فيما يتعلق

بتعيين الأساتذة والتفاوض معهم وإستقطابهم وتعيينهم في الجامعة"، على المرتبة الأخيرة. وتعطي هذه النتائج مؤشراً على فاعلية دائرة العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة الجامعيين في الجامعات الأردنية الخاصة، حيث انها تساهم في إستقطاب الكفاءات من اعضاء الهيئة التدريسية؛ الأمر الذي يعزز ويخلق قيمة في وظيفة دائرة العلاقات العامة ويظهر دورها. من جانب آخر، فأن الدور الإداري لدائرة العلاقات العامة لم يتعدى حتى الآن الوظيفة الإعلامية والإدارية إلى الوصول الى درجة المفاوضة مع الأساتذة وغيرهم من الجماهير المستهدفة من قبل هذه الجامعات.

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الثالث للدراسة من وجهة نظر الأساتذة: "ين يكمن دور دائرتي العلاقات العامة في تنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من الجامعتين محل الدراسة؟"،

- جاءت النتائج المتعلقة بالتساؤل الثالث من وجهة نظر الأساتذة بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (24) "تقوم دائرة العلاقات العامة بتطبيق سياسة التسلسل الإداري في الجامعة بما يضمن سهولة إتخاذ القرارات الإدارية المتعلقة بالأساتذة ويحول دون التضارب والاختلاف في القرارات"، على المرتبة الأولى على مستوى الإستجابات من الأساتذة، في حين حصلت الفقرة رقم (26) "تتابع دائرة العلاقات العامة احر التطورات المتعلقة باستقطاب الأساتذة نيابة عن رئاسة الجامعة وتعلم الاقسام الاخرى بها لتحقيق الشفافية في الاداء"، في المرتبة الأخيرة. وتدل هذه النتائج على إلتزام دائرة العلاقات العامة في دورها المهني والصلاحيات المنوطة بها داخل وخارج الجامعات الأردنية الخاصة بما لا يتعارض والدوائر والأنساق الاخرى

داخل الجامعة، كما وتحدد النتائج وظيفية دائرة العلاقات العامة في القيام بدورها وتعزز الإجابة السابقة، حيث ان دور دائرة العلاقات العامة لا يتعدى القرارات التي تصدرها رئاسة الجامعة كونها تمثل السلطة العليا في إتخاذ القرارات في الحرم الجامعي، الأمر الذي يعزز ثقة الاساتذة في الجامعات الأردنية الخاصة على مستوى التنظيمات، حيث تتفق هذه النتائج وموضوع الدراسة الحالية، كما وتتفق هذه النتائج ودراسة (الشيخ، 2009).

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الرابع من وجهة نظر الطلبة: "ين تظهر أهمية دائرتي العلاقات العامة في تحقيق السياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في إستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة؟"

- جاءت الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الثاني من وجهة نظر الطلبة بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (16) "تقدم دائرة العلاقات العامة النشرات والعروض الخاصة لتشجيع الطلبة على التسجيل في الجامعة في بداية ونهاية كل فصل دراسي"، في المرتبة الأولى على مستوى الإجابات، في حين جاءت الفقرة رقم (18) "يقوم قسم العلاقات العامة بالإتصال بالطلبة في حال عقد الدورات التدريبية داخل حرم الجامعة وتبين التفاصيل والمواعيد"، في المرتبة الأخيرة على مستوى الإجابات. ويعزى ضعف إستجابة الطلبة للفقرة الأخيرة إلى سيطرة التطور التكنولوجي على مستوى الجامعات، حيث اصبح استخدام البريد الإلكتروني وصفحات الأنترنت كوسيلة للتواصل الإجتماعي من دائرة العلاقات العامة بدلاً من الأساليب التقليدية كالهاتف والفاكس، كما ان الإستجابة والتواصل من خلال الوسائل الحديثة اسرع بكثير وتساهم في توفير الوقت والجهد وتترك المجال متروكاً

للطلبة للأستفسار عن ما يخصهم سواءً الدورات التدريبية او البرامج التعليمية في أي وقت كان. وتتفق هذه النتائج مع دراسة (المجالي، 2009)، إلا أنها تتعارض ودراسة (محسوب، 2007).

الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الخامس من وجهة نظر الطلبة: "ما مدى متابعة دائرتي العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وتنمية روح الولاء والانتماء عندهم في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا من وجهة نظر الطلبة؟"،

- جاءت الإستنتاجات المتعلقة بالتساؤل الثالث من وجهة نظر الطلبة بدرجة متوسطة، حيث حصلت الفقرة رقم (24) "تسهل دائرة العلاقات العامة على الطلبة الإجراءات الخاصة بالتسجيل والتخرج وتزرع في الطالب روح الإنتماء لجامعته وتجعله ينقل الصورة الحسنة المشرفة عنها"، في المرتبة الأولى على مستوى الإجابات، في حين حصلت الفقرة رقم (23) "تتابع دائرة العلاقات العامة القضايا الاجتماعية للطلبة وتساهم في تحسينها (زيارة مريض، وفاة، تبرعات،.. وغيرها)"، في المرتبة الأخيرة. وتعد هذه النتائج كمؤشر على فاعلية ودور العلاقات العامة في إستقطاب الطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة، كما تعد مؤشراً إلى قيام دوائر العلاقات العامة في الجامعات الخاصة بخلق روح الولاء والانتماء في الطلبة الذين تسقطبهم؛ الأمر الذي يساهم في إستقطاب عدد أكبر من الطلبة من خلال خلق "علاقات عامة طيبة". حيث تتفق هذه النتائج ودراسة (Distaso, 2006).

الإستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الأولى: "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق

الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية"،

- تشير نتائج إختبار الفرضية الصفرية الأولى إلى عدم وجود فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "النوع". وقد يعزى عدم وجود فروق في طبيعة العروض التي تقدمها دائرة العلاقات العامة، حيث تشمل كل من الاساتذة من الذكور والإناث.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير "الخبرة"، حيث استقرت الفروق لصالح فئة (1-3) سنوات عند مقارنتها مع الفئات الأخرى. وتشير هذه النتيجة إلى ان العروض التي تقدمها دائرة العلاقات العامة تستند إلى طريقة إدارية محكمة، إذ تتفاوت هذه العروض وفقاً لمستوى خبرة الأساتذة الجامعيين، وتتفق هذه النتيجة واهداف الدراسة الحالية.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير "العمر"، حيث استقرت الفروق لصالح فئة (25-34) سنوات عند مقارنتها مع الفئات الأخرى. وتعزى هذه الفروق إلى ان العروض التي تستهدف الأساتذة الجامعيين

تتفاوت وفقاً لمتغير الخبرة والتي تزداد وفقاً للتغير في العمر، حيث ان الخبرة تأتي مع ازدياد سنوات العمل في الجامعات. وفي الأغلب، فإن الجامعات تستهدف الفئة الشابة متوسطة العمر من الأساتذة بهدف الاستمرارية في العمل في الجامعة، وهذا مؤشر على نجاح هذه السياسات التي تقدمها الدائرة.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، في درجة إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير "الرتبة العلمية"، إذ استقرت الفروق لصالح فئة (المدرس) عند مقارنتها مع فئتي (استاذ مساعد، واستاذ مشارك). حيث تستند دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة إلى الرتبة العلمية في إستهدافها للأساتذة الجامعيين، والتي بدورها تساهم في كفاءة العملية التعليمية وتنمية الجامعة.

إستناداً لما سبق، تشير النتائج إلى رفض الفرضية الصفرية الأولى للدراسة، وقبول الفرض البديلة والتي تنص على "توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، في إسهام دائرتي العلاقات العامة في إبتكار سياسات ناجحة وتقديم العروض والحوافز في إستقطاب وتعيين الأساتذة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية".

الإستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الثانية: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية"،

- حيث تشير النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "النوع". وقد تعزى هذه النتائج إلى اختلاف الرتب العلمية للأساتذة، حيث ان الرتبة العلمية تحدد صلاحيات التعامل مع الأساتذة في هذه الجامعات.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "الخبرة"، حيث استقرت الفروق لصالح فئة (1-3) سنوات عند مقارنتها مع الفئات الأخرى. وقد تعزى هذه النتيجة إلى نفس الأسباب المتعلقة بالرتبة العلمية للأساتذة، وتشير استقرار الفروق لهذا المستوى في سنوات الخبرة إلى ان الأساتذة ذوي سنوات الخبرة القليلة في التعليم الجامعي قد يملكون صلاحيات اقل من الأساتذة ذوي الخبرات العالية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة فاعلية العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "العمر"، حيث استقرت الفروق لصالح فئة (25-34) سنوات عند مقارنتها مع فئة

(45 سنة فأكثر). حيث تعزى هذه النتائج إلى مستوى الصلاحية والرسمية في التعامل مع الأساتذة من ذوي الأعمار المتوسطة.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، في درجة فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "الرتبة العلمية"، حيث استقرت الفروق لصالح فئة (المدرس) عند مقارنتها مع فئتي (استاذ مساعد، واستاذ مشارك). حيث تعزى هذه النتائج إلى مستوى الرسمية في التعامل مع الأساتذة ذوي الرتب العلمية الحديثة.

مما سبق، تشير النتائج إلى رفض الفرضية الصفرية الثانية وبالتالي قبول الفرض البديل الذي ينص على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في فاعلية دائرتي العلاقات العامة بتنسيق علاقات الهيئة التدريسية برئاسة كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (العمر، النوع، الرتبة العلمية، عدد سنوات الخبرة) لأعضاء الهيئة التدريسية".

الإستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضية الصفرية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطبة"،

- حيث تشير النتائج إلى عدم وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة التي تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "النوع". حيث ان الخطة التسويقية التي تعدها

دائرة العلاقات العامة تكون شاملة لمختلف المستويات من الطلبة، سواء الطلبة الحديثين او المعيدين منهم.

- وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "البرنامج الأكاديمي"، حيث استقرت النتائج لصالح برنامج "البكالوريوس" عند مقارنته مع غيره من البرامج الأكاديمية. وتعزى هذه النتيجة إلى الإرتفاع الكبير في عدد الطلبة المنتسبين إلى برنامج البكالوريوس، حيث انهم يمثلون المورد والمصدر الاكبر في الإستثمار في الجامعات الخاصة.

- وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير "العمر"، إذ استقرت الفروق لصالح الفئة العمرية (18-20) سنة عند مقارنتها مع الفئات العمرية الاخرى. وتعزى هذه النتائج إلى ان هذه الفئة العمرية تمثل طلبة السنوات الثلاث الأولى وفق نظام التعليم الجامعي في المملكة الأردنية الهاشمية.

وعليه، ترفض الفرضية الصفرية الثالثة وتقبل الفرض البديل الذي ينص على: "توجد فروق ذات دلالة احصائية في كيفية تحقيق العلاقات العامة للسياسات التسويقية الناجحة تساهم في أستقطاب الطلبة في جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة".

الإستنتاجات المتعلقة بالفرضية الصفرية الرابعة: "لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء

والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطبة"،

- حيث تشير النتائج إلى عدم وجود فروقاً دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "النوع". حيث ان اهتمام دائرة العلاقات العامة يشتمل على كلا النوعين من الطلبة دون التمييز كون المنفعة المكتسبة من هؤلاء الطلبة لا يختلف على مستوى الجامعة.

- وجود فروق دالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لمتغير "البرنامج الأكاديمي"، كما استقرت الإجابات لصالح برنامج البكالوريوس عن البرامج الأكاديمية الأخرى. وتعزى هذه النتيجة إلى الإرتفاع الكبير في عدد الطلبة المنتسبين إلى برنامج البكالوريوس، حيث انهم يمثلون العدد الأكبر في طلبة الجامعات الخاصة.

- وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$)، في كيفية متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا وفقاً لمتغير "العمر"، حيث أن الفرق كانت لصالح الفئة العمرية (18-20) سنة عند مقارنتها مع الفئات العمرية الأخرى.

مما سبق، ترفض الفرضية الصفرية الرابعة وتقبل الفرض البديل الذي ينص على:
"توجد فروق ذات دلالة احصائية في متابعة قسم العلاقات العامة للقضايا

الاجتماعية للطلبة وزرع روح الولاء والانتماء في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا تبعاً لكل من (النوع، العمر، البرنامج الأكاديمي) للطلبة".

ثانياً: اهم التوصيات للدراسة الحالية

تشير نتائج الدراسة الحالية إلى ضرورة اتباع الإجراءات اللازمة التالية من قبل

رئاسة الجامعات الأردنية الخاصة فيما يتعلق بدائرة العلاقات العامة:

1- ضرورة الإهتمام بالبعد المجتمعي للأساتذة الجامعيين من دوائر العلاقات العامة

في الجامعات الاردنية الخاصة، حيث ان الرسمية المهنية قد طغت على هذه

العلاقة؛ الأمر الذي يمنع إستقطاب الفئات المرغوبة من الاساتذة الجامعيين ذوي

الخبرات. أيضاً، يجب تعزيز دور دائرة العلاقات العامة في الجوانب المتعلقة بمتابعة

قضايا الطلبة وتوجيه سلوكهم حيث يعتبر ذلك مورداً أساسياً لهذه الجامعات.

2- ضرورة توسيع نطاق صلاحيات دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية

الخاصة لتعزيز دورها الإداري، حيث ان توسيع صلاحياتها يسهم في إستقطاب عدد

اكبر من الاساتذة والطلبة الجامعيين.

3- رسم خطط تنافسية على مستوى الدوائر في الجامعات الاردنية الخاصة حيث

تساهم مثل هذه الخطط في زيادة فعالية هذه الدائرة بالقيام بدورها المجتمعي، الأمر

الذي يسهل في إستقطاب الأساتذة ذوي الكفاءات والخبرات.

4- ضرورة خلق حلقة وصل مباشرة بين دائرة العلاقات العامة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة، حيث يسهم ذلك في رؤية واضحة لوظيفة دائرة العلاقات العامة في هذه الجامعات.

5- ضرورة إضافة بعض الوظائف الإضافية ضمن مهام دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة كي تتمكن من التفاوض مع جمهور الأساتذة وغيرهم من الجماهير المستهدفة من قبل هذه الجامعات، الأمر الذي يدعم دور الدائرة في عملية الإستقطاب. من ناحية أخرى، يجب رفع الدعم المادي وتخصيص موارد إضافية للدائرة من قبل إدارة الجامعة لكي تتمكن من القيام بأهدافها على الوجه الأمثل، وتوفير الوسائل اللازمة، وتقنين الخطط الفاعلة لتنمية الدائرة في الجامعات الأردنية الخاصة.

6- ضرورة تعزيز دور التكنولوجيا والتقنيات واستخدامها في القيام بوظائف دائرة العلاقات العامة في الجامعات الخاصة، حيث تُسرّع وتُفعل دورها في فاعلية الدائرة في عملية الإستقطاب.

7- ضرورة إتباع دائرة العلاقات العامة لسياسات تسويقية ناجحة تهدف لاستقطاب الفئات المختلفة من الطلبة، حيث ان تركيزها ينصب في الغالب على درجة البكالوريوس.

المراجع

إولاً: المراجع العربية

إسماعيل، محمود حسن (2003). مبادئ علم الإتصال ونظريات التأثير، ط1، الكويت: الفرزدق للنشر والتوزيع، ص 271.

بسمة، بوكروش. (2012). "سياسة التحفيز وتنمية العلاقات العامة في المؤسسة: دراسة ميدانية بمؤسسة أرسيلورميتال- عنابة". (رسالة ماجستير)، كلية الاداب والعلوم الانسانية والإجتماعية، جامعة باجي مختار- عنابة، ص144.

جرادت، عبد الناصر و لبنان، الشامي (2009). اسس العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق، عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.

جفال، سامية و بوزيد، سليمة (2008). "العلاقات العامة في المنظمة بين المفهوم والوظيفة". ورقة عمل، جامعة محمد خيضر، سكرة، الجزائر، ص3-4.

جلدة، سليم بطرس (2007). مدخل معاصر للعلاقات العامة، ط1، القاهرة: دار النهضة العربية.

حجاب، محمد منير (2007). العلاقات العامة في المؤسسات الحديثة، دار الفجر للنشر و التوزيع، القاهرة، مصر، ص60-61.

الحديد، علي يحي بدر (2010). "واقع دائرة العلاقات العامة بالجامعات الأردنية دراسة تقييمية من وجهة نظر طلبة الجامعة". (رسالة ماجستير). كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الاردن.

الحسن، إحسان محمد. (2005). **النظريات الإجتماعية المتقدمة**، ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع، ص 52.

حسن، محمد ابو هاشم (2006). "الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام برمجية SPSS"، ورقة عمل، كلية التربية، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.

حسين، سمير محمد (2005). **العلاقات العامة**، ط4، القاهرة: عالم الكتب.

حسين، هشام محمد (2014). "العلاقات العامة بين القناعة والتهميش في الوطن العربي"، (رسالة ماجستير)، الاكاديمية العربية البريطانية للدراسات العليا، متوفرة على www.abahe.co.uk [تم الدخول بتاريخ 25 اكتوبر 2015].

حمادة بسيوني، إبراهيم (2008). **دراسات في الإعلام وتكنولوجيا الإتصال والرأي العام**، القاهرة: عالم الكتب، ط1، ص 208.

حمدان، عبد الرحيم (2000). "أنماط وأنواع التعليم والتدريب التقني والمهني بمحافظة غزة في ظل السلطة الوطنية الفلسطينية". **المجلة العربية للتعليم التقني**، المجلد السابع عشر، العدد الأول، بغداد، العراق.

دراغمة، رافع احمد (2011). "دور دائرة العلاقات العامة في الجامعات الفلسطينية في بناء علاقات مع مجتمع الطلبة: دراسة مسحية مقارنة". (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة لاهاي، هولندا، ص71.

درة، عبد الباري والمجالي، نبيل (2010). العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين: النظرية والممارسة منحى نظامي واستراتيجي عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

درة، عبد الباري والمجالي، نبيل. (2010). العلاقات العامة في القرن الحادي والعشرين : النظرية والممارسة منحى نظامي واستراتيجي، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.

الدليمي، عبد الرزاق (2005). العلاقات العامة في التطبيق، ط1، عمان: دار جرير للنشر والتوزيع.

رشوان، حسين احمد (2004). العلاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، ط4، الإسكندرية:المكتب الجامعي الحديث.

الرشيدي، محمد عوض (2014). "دور العلاقات العامة في تعزيز المهارات الوظيفية للعاملين في الجامعات: جامعة الكويت نموذجاً"، (رسالة ماجستير)، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان-الأردن.

رمضان، زياد (1998). العلاقات العامة في منشأة القطاع الخاص، ط1، عمان: دائرة المكتبة الوطنية.

الزيود، صالح (2001). "تقييم أداء دوائر العلاقات العامة في الجامعات الأردنية من وجهة نظر موظفيها"،

السكران (1999). "واقع ممارسات العلاقات العامة في كليات المجتمع في اريد كما يراها الاداريون والمدرسون".

سلامة، طارق عبد النبي (2012). "أساليب وطرق استقطاب الكفاءات البشرية على مستوى المنظمة والدولة"، ورقة بحثية، متوافرة على:

تم <http://kenanaonline.com/users/tareqsalama33/posts/605556>

الدخول في 2015/12/5].

سميسم، عبد الرحيم درويش (2005). **مقدمة في علم الإتصال**، دمياط: مكتبة نانسي.

الشديفات، عدنان متروك (2013). "الصورة الذهنية لدائرة العلاقات العامة والإعلام لدى اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية: دراسة تطبيقية". (رسالة ماجستير)، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان-الأردن.

الشراري، سالم بن بشير (2006). "صراع الدور وعلاقته بالسلوك الاداري لمديري التربية والتعليم في المملكة العربية السعودية". (رسالة دكتوراه). الإدارة والتخطيط التربوي. جامعة ام القرى. المملكة العربية السعودية.

الشمري، محمد وسمي (2013). "دور العلاقات العامة في وكالة الاباء الكويتية (كونا) في تحقيق الرضا الوظيفي للعاملين فيها: دراسة تطبيقية". (رسالة ماجستير)، كلية الإعلام، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

الشيخ، عدلات عبد المعطي (2015). "دور الصحف الإلكترونية الفلسطينية شاميفي ترتيب الأولويات نحو القضايا الاقتصادية المحلية: دراسة ميدانية تحليلية". (رسالة ماجستير)، كلية الاداب، الجامعة الاسلامية-غزة.

الصيرفي، محمد. (2005). إدارة العلاقات العامة. الإسكندرية: مؤسسة حورس للنشر والتوزيع.

الطراونة، احمد (2013). "العلاقات العامة: صناعة القرن"، الإعلامي، 244، (7).

العاصي، شريف احمد (2006). الترويج والعلاقات العامة: مدخل الإتصالات التسويقية المتكاملة، الإسكندرية: الدار الجامعية للكتب.

عبد الحميد، محمد (2004). نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، القاهرة: عالم الكتب.

عبد المجيد، احمد عودة (2013). "مفاهيم التقييم والقياس والأداء"، ورقة بحثية مقدمة في

الحلقة العلمية تحت عنوان قياس الأداء في العمل الأمني 21-23/1/2013، كلية

التدريب، قسم البرامج التدريبية، الرياض- المملكة العربية السعودية

العبد، نهى عاطف (2008). نظريات الإعلام وتطبيقاتها العربية، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي، ص 341.

العتيبي، محمد مصلح. (2003). "دور العلاقات العامة في تفعيل علاقة المنظمة بجمهور

المستفيدين: دراسة ميدانية مقارنة على جمهور المستفيدين من خدمات جوازات الخرج

والمزاحمية". (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم

الامنية، الرياض.

عجوة، علي (2000). الاسس العملية للعلاقات العامة. ط4، القاهرة: عالم الكتب.

- عمر، معن خليل (2006). معجم علم الاجتماع المعاصر. ط1، عمان: دار الشروق، ص2
- غريب، عبد السميع غريب (2004). الإتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر. الاسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- الفرد، جبران بن هيف. (2001). "تقويم برامج العلاقات العامة في ضوء اهدافها: دراسة ميدانية على وزارة الداخلية وأجهزتها في المملكة العربية السعودية". (رسالة ماجستير)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض.
- الفوال، صالح مصطفى (1998). معالم التفكير السيكلوجي، القاهرة: دار الفكر العربي.
- لبد، يوسف (2002)، حول الرأي العام، ط1، عمان: دار ابن خلدون للنشر والتوزيع. ص90.
- ليري، صلاح. (2005). مدخل الى العلاقات العامة. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.
- المجالي، نبيل خليل (2009). نموذج مقترح للعلاقات العامة في الجامعات الأردنية الرسمية والخاصة في ضوء الواقع والاتجاهات الادارية المعاصرة. ط1، عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- المرسي، جمال الدين محمد. (2003). الادارة الاستراتيجية للموارد البشرية: مدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن الواحد والعشرين، مصر: الدار الجامعية.
- مسيلي، ياسين (2009). "العلاقات العامة في المؤسسات الصحية الجزائرية: دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ابن باديس في القسنطينية". (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاجتماعية والانسانية، جامعة منتسوري، القسنطينية، الجزائر.

المشوخى، حمد سليمان (2002). *تقنيات ومناهج البحث العلمي*، ط1، القاهرة: دار الفكر العربي.

المصري، احمد (2000). *العلاقات العامة، الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة*.

المعشر، زياد يوسف و الهيتي، صلاح الدين حسين (2004). "تأثير الاستقطاب والبقاء على الاداء الوظيفي في وظائف الإدارة العليا: دراسة لأتجاهات الادارة العليا في الوزارات والدوائر الأردنية". *مجلة جامعة دمشق*، 20، (1).

معمار، صلاح (2009). *التدريب-الاسس والمباديء*. عمان: دار نيبو للنشر.

المكاوى، حسن عماد و العبد، عاطف، عدلى (2007). *نظريات الإعلام*، ط4، القاهرة: كلية الإعلام، جامعة القاهرة.

نجم، طه عبد العاطي (2004). *الإتصال الجماهيري في المجتمع العربي الحديث*. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.

ثانياً: المراجع الأجنبية

Distaso, M. W. (2006). "*Changing Roles and Functions in Public Relations*", **9th IPRR conference 19-20/march/2006, university of Miami. USA.**

Indest, Christine (2002). "Taking PR to school: a case study of three private high school public relations and development departments", **Master thesis**, Graduate Faculty of the Louisiana State University and Agricultural and Mechanical College, Louisiana State University.

Stanck, K. & Kruckeberg, D (2003). "*Ethical Obligation of Public Relations in an Ero of Globalization*"، **Journal of communication Management**، 18، (1).

الملحق رقم (1)

قائمة باسماء محكمي الإستبانة

الجامعة	التخصص	الدرجة العلمية	الاسم	الرقم
جامعة الشرق الأوسط	رأي عام وإعلام	أستاذ دكتور	حميدة سمييم	1
جامعة الشرق الأوسط	أعلام ودعاية	أستاذ مشارك	كامل خورشيد	2
جامعة الشرق الأوسط	علاقات عامة	أستاذ دكتور	عزت حجاب	3
جامعة بغداد	علاقات عامة	أ. مساعد دكتور	عبد المحسن الشافعي	4
جامعة بغداد	علاقات عامة	أستاذ دكتور	علي جبار الشمري	5
جامعة بغداد	علاقات عامة	أ. مساعد دكتور	محمد حسن العامري	6
جامعة بغداد	علاقات عامة	أستاذ دكتور	رشيد حسين	7

الملحق رقم (2)

إستبانة الأساتذة بعد التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوسط

كلية الإعلام

السادة الأساتذة المحترمين،،

تحية طيبةً وبعد:

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير في تخصص الإعلام بعنوان (دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً). ونظراً لأهمية دائرة العلاقات العامة في إستقطاب وتعيين الأساتذة وتشجيع الطلبة على الإنتساب للجامعة، والدور الإداري والاجتماعي الفعال لهذه الدائرة، ولما له من آثار إيجابية تنصب في مصلحة الجامعات الأردنية الخاصة، من هنا جاءت أهمية هذه الإستبانة لبيان مدى فاعلية دائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا كأنموذج في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة. علماً بأن هذه الإستبانة تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط، راجياً التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة وعناية، لما لهذه الإجابة من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث

عاصم صاحب الجنابي

البيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الخيار المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

1. العمر

() 45 سنة فأكثر	() 25 - 34 سنة
	() 35 - 44 سنة

2. النوع

() ذكر	() انثى
---------	----------

3. الرتبة العلمية

() أستاذ مشارك	() مدرس
() أستاذ	() أستاذ مساعد

4. التخصص العلمي

()

5. عدد سنوات الخبرة

() 13 سنه فأكثر	() 4 - 6 سنوات	() 1 - 3 سنوات
	() 10 - 12 سنة	() 7 - 9 سنوات

أسئلة الإستبانة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام درجة موافقتكم على كل عبارة من العبارات التالية:

اولاً: المجال الأول المُتعلق بطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعات الخاصة الاردنية

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات
البُعد المهني للعلاقات العامة					
					1 تقوم دائرة العلاقات العامة في جامعتي بأبراز رؤية ورسالة الجامعة وأهدافها في مختلف مرافق الجامعة
					2 تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الوسيط الإعلامي من خلال إعداد البيانات وتقديم النشرات عن الجامعة ومرافقها.
					3 تقوم دائرة العلاقات العامة بوظيفة الإتصال بين إدارة الجامعة والأساتذة في الخارج والداخل.
					4 تقوم دائرة العلاقات العامة بالتنسيق الإداري من خلال تقديم العروض الخاصة للأساتذة ومحاولة إستقطابهم للعمل في الجامعة.
					5 تؤدي دائرة العلاقات العامة دور المُرشد للأساتذة وتعاملتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة.
					6 تتخطى دائرة العلاقات العامة الحدود بين الاطراف المتعددة في الجامعة, كما وتساهم في توزيع الادوار الوظيفية والتعليمية بين هذه الاقسام والاساتذة فيها.
البُعد الشخصي للعلاقات العامة					
					7 تزودني دائرة العلاقات العامة بالمعلومات الأساسية والضرورية عن الجامعة الخاصة التي أنوي العمل بها.
					8 تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الإدارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة.
					9 تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة ومزايا العمل فيها.
					10 تساهم دائرة العلاقات العامة بنشر الوعي وروح المشاركة بين الأساتذة والاطراف الاخرى في البيئة الجامعية.

					تزودني دائرة العلاقات العامة بالإجراءات والمعاملات المطلوبة للعمل في الجامعة.	11
البُعد المجتمعي للعلاقات العامة						
					تسهم دائرة العلاقات العامة في تحقيق الترابط المجتمعي بين الأساتذة والموظفين الآخرين في الجامعة من خلال نشر القيم الإيجابية والعادات التي تسهم في عملية تنمية العملية التعليمية.	12
					تحافظ دائرة العلاقات العامة على الإستقرار والتواصل الإيجابي بين الأساتذ والأطراف المتعددة في الجامعة من اقسام ودوائر وطلبة.	13
					تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الاطراف بدوره وتكون حلقة الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة.	14
					تحافظ دائرة العلاقات العامة على التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل.	15
					تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الأساتذة إلى ملامحة ومستوى الجامعة وإستقطابهم وتعيينهم.	16

المجال الثاني المتعلق باستقطاب الأساتذة للعمل في الجامعة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات	
إبتكار العلاقات العامة سياسات وحوافز ناجحة وتقديم العروض للأساتذة الجامعيين						
					تقدم دائرة العلاقات العامة لمحة عامة عن الجامعة ومرافقها واقسامها وتزود الاساتذة بدليل الجامعة وتعرفهم بالهيكل الاداري والتنظيمي فيها.	17
					يقوم قسم العلاقات العامة بأرفاق عروض العمل والحوافز المتعلقة بها مع الجامعة موجهة بخطابات رسمية ودعوات الى الانضمام الى اعضاء الهيئة التدريسية.	18
					تنظم دائرة العلاقات العامة في الجامعة المؤتمرات التي تهدف الى إستقطاب النخبة من الاساتذة واعضاء هيئة التدريس فيها.	19

الملحق رقم (3)

إستبانة الطلبة بعد التحكيم

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الشرق الأوسط

كلية الإعلام

أخي الطالب/ أختي الطالبة المحترمين،،

تحية طيبة وبعد:

يقوم الباحث بإعداد رسالة ماجستير في تخصص الإعلام بعنوان (دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة: جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً). ونظراً لأهمية دائرة العلاقات العامة في إستقطاب وتعيين الأساتذة وتشجيع الطلبة على الإنتساب للجامعة، والدور الإداري والإجتماعي الفعال لهذه الدائرة، ولما له من آثار إيجابية تنصب في مصلحة الجامعات الأردنية الخاصة، من هنا جاءت أهمية هذه الإستبانة لبيان مدى فاعلية دائرتي العلاقات العامة في كل من جامعتي الشرق الأوسط والبترا كأنموذج في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة. علماً بأن هذه الإستبانة تستخدم لإغراض البحث العلمي فقط، راجياً التكرم بالإجابة على أسئلة الإستبانة بدقة وعناية، لما لهذه الإجابة من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير،،،

الباحث

عاصم صاحب الجنابي

البيانات الديموغرافية

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الخيار المناسب لكل عبارة من العبارات الآتية:

1. العمر

() سنة فأكثر 30	() 21 - 23 سنة	() 18 - 20 سنة
	() 27 - 29 سنة	() 24 - 26 سنة

2. النوع

() ذكر	() انثى
---------	----------

3. البرنامج الأكاديمي

() بكالوريوس	() ماجستير
---------------	-------------

4. التخصص العلمي

()

5. السنة الدراسية (البكالوريوس)

() الأولى	() الثانية
() الثالثة	() الرابعة

6. السنة الدراسية (ماجستير)

() الأولى	() الثالثة
() الثانية	

أسئلة الإستبانة

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) امام درجة موافقتكم على كل عبارة من العبارات التالية:

المجال الأول المتعلق بطبيعة عمل دائرة العلاقات العامة في الجامعات الأردنية الخاصة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات
البُعد المهني للعلاقات العامة					
					1 تؤدي دائرة العلاقات العامة دور الوسيط الإعلامي من خلال إعداد البيانات وتقديم النشرات عن الجامعة ومرافقها.
					2 تقوم دائرة العلاقات العامة بوظيفة الإتصال بين إدارة الجامعة والطلبة في الخارج والداخل.
					3 تقوم دائرة العلاقات العامة بالتنسيق الإداري من خلال تقديم العروض الخاصة للطلبة ومحاولة إستقطابهم للدراسة في الجامعة.
					4 تؤدي دائرة العلاقات العامة دور المرشد لسلوك الطلبة وتعاملاتهم مع الدوائر المختلفة في الجامعة.
					5 تسهم دائرة العلاقات العامة في رسم الحدود بين الأطراف المتعددة في الجامعة، كما وتساهم في توزيع الادوار الوظيفية والتعليمية بين دوائر الجامعة وطلبتها.
البعد الشخصي للعلاقات العامة					
					6 تزودني دائرة العلاقات العامة بالمعلومات الاساسية والضرورية عن الجامعة التي أرغب بالإنضمام اليها.
					7 تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل مع رئاسة الجامعة والاقسام الادارية والأكاديمية فيها كما وتنتشر روح التكامل في اقسامها المتعددة.
					8 تزودني دائرة العلاقات العامة بأحدث العروض والمنشورات عن الجامعة وكيفية اجراءات التسجيل فيها.
					9 تُساهم دائرة العلاقات العامة بنشر الوعي وروح المشاركة بين الطالب والأطراف الأخرى في البيئة الجامعية.
					10 تزودني دائرة العلاقات العامة بالإجراءات

					والمعاملات الرسمية المطلوبة لعملية التسجيل للدراسة والإنتساب الى الجامعة.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات
البُعد المجتمعي للعلاقات العامة					
					11 تسهم دائرة العلاقات العامة في تحقيق الترابط المجتمعي بيني الطلبة والموظفين في الجامعة من خلال نشر القيم الإيجابية والعادات التي تسهم في عملية تنمية العملية التعليمية.
					12 تحافظ دائرة العلاقات العامة على الإستقرار والتواصل الإيجابي بين الطلبة وبين الأطراف المتعددة في الجامعة من أساتذة ودوائر.
					13 تقوم دائرة العلاقات العامة بتعريف كل طرف من الأطراف بدوره وتكون حلقة الوصل بين الجميع لتساهم في إستمرار وفاعلية العملية التعليمية في الجامعة.
					14 تحافظ العلاقات العامة على التنمية الاجتماعية والثقافية والعلمية من خلال قيامها بوظائفها على الوجه الامثل.
					15 تؤدي دائرة العلاقات العامة دوراً إدارياً فعالاً في جذب إنتباه الطلبة إلى ملائمة ومستوى الجامعة واستقطابهم.

المجال الثاني المتعلق بإستقطاب الطلبة للدراسة في الجامعة

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات
تحقيق العلاقات العامة لسياسات تسويقية ناجحة تساهم في إستقطاب الطلبة					
					16 تقدم دائرة العلاقات العامة النشرات والعروض الخاصة لتشجيع الطلبة على التسجيل في الجامعة في بداية ونهاية كل فصل دراسي.
					17 ترسل دائرة العلاقات العامة رسائل الكترونية للطلبة تتضمن صوراً لمرافق الجامعة ودعوات لزيارتها وعروض منافسة وتقديم بعض الخدمات المجانية فيها.
					18 يقوم قسم العلاقات العامة بالإتصال بالطلبة

					في حال عقد الدورات التدريبية داخل حرم الجامعة وتبين التفاصيل والمواعيد.
					19 تدير دائرة العلاقات العامة الصفحة الإلكترونية للجامعة وتبين بها كل من الشروط ومواعيد التسجيل ودفع الرسوم.
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق بدرجة متوسطة	موافق	موافق بدرجة عالية	الفقرات
					20 يقوم قسم العلاقات العامة بأظهار التطورات الحاصلة في الجامعة والتغييرات التي تؤدي إلى بيان الصورة الحسنة للجامعة وقدرتها على التغيير.
متابعة العلاقات العامة للقضايا الاجتماعية وزرع روح الولاء والانتماء للجامعة					
					21 تسهل دائرة العلاقات العامة عملية التواصل بين الطلبة والاقسام الاخرى في الجامعة.
					22 تتابع الجامعة القضايا التعليمية المتعلقة بالطلبة وتساهم في تنمية روح الولاء عند الطلبة لجامعتهم وتدفعهم للإصلاح والتحسين.
					23 تتابع دائرة العلاقات العامة القضايا الاجتماعية للطلبة وتساهم في تحسينها (زيارة مريض، وفاة، تبرعات،.. وغيرها).
					24 تسهل دائرة العلاقات العامة على الطلبة الإجراءات الخاصة بالتسجيل والتخرج وتزرع في الطالب روح المحبة لجامعته وتجعله ينقل الصورة الحسنة المشرفة عنها.
					25 تساهم دائرة العلاقات العامة في التضامن بين الطلبة وتحفزهم على التفاعل الايجابي وحب المشاركة وخاصة في المناسبات والاعياد.

الملحق رقم (4)

الجامعة	اسم المدير
جامعة الشرق الأوسط	السيد كمال ابراهيم فريج
جامعة البترا	السيد علاء الدين عربيات

الملحق رقم (5)

أسئلة مقابلات موجهة إلى مديري دائرتي العلاقات العامة في

جامعتي الشرق الأوسط والبترا

اسم المستجيب..... مكان المقابلة.....

الوظيفة..... تاريخ إجراء المقابلة.....

1- هل تم تطوير وظيفة العلاقات العامة لتشمل الأنشطة التعليمية في الجامعات والمؤسسات التعليمية
؟؟ وما هي الدلائل ؟؟

.....
.....

2- كيف يظهر دور دائرة العلاقات العامة في الجامعة في وظيفة الإستقطاب من وجهة نظرك؟؟ واي
الاساليب تتبع في هذه العملية ؟؟

.....
.....

3- ما هي أسس نجاح وظيفة العلاقات العامة في عملية الإستقطاب للأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية
الخاصة وفق المناهج والأساليب المتبعة من الدائرة؟؟

.....
.....

4- هل تستخدم إدارة دائرة العلاقات العامة اسلوب التقييم في رسم خططها ؟؟ وما أهمية عملية التقييم في
نجاح عملية الإستقطاب للأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة؟؟

.....
.....

انتهت الأسئلة

شكراً لتعاونكم

الملحق رقم (6)

كتاب تسهيل المهمة-جامعة الشرق الأوسط

جامعة الشرق الأوسط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY

التاريخ 2016/3/22

السادة/جامعة الشرق الأوسط المحترمين

الموضوع : تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد ،

نؤيد لكم بأن الطالب (عاصم صاحب عبد- رقمه الجامعي 401410033) منتظم في دراسته في جامعة الشرق الأوسط ببرنامج الماجستير في الإعلام في كلية الإعلام للعام الجامعي 2016/2015 ويبحث في " دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة، جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً"، نرجو التكرم بتسهيل مهمته البحثية وتزويده بمعلومات عن أعداد الطلبة والاساتذة في جامعة الشرق الأوسط.

ونفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

تم تزويد سائلياً
أ.د. عاصم عبد
20/3/15
الأضحة فانتة فرياً فحده
20/3/15

QA
QA
لندرسه معبد لخصيه
اعلمكم لخصه
20/3/15
20/3/15

الملحق رقم (7)

كتاب تسهيل المهمة-جامعة البترا

جامعة الشرق الأوسط
MEU MIDDLE EAST UNIVERSITY

الرقم: ك/أ/ج/471/1
التاريخ: 19/3/2016

السادة/ جامعة البترا المحترمين

الموضوع: تسهيل مهمة

تحية طيبة وبعد،

نؤيد لكم بأن الطالب (عاصم صاحب عبد-رقمه الجامعي 401410033) منتظر في دراسته في جامعة الشرق الأوسط ببرنامج الماجستير في الإعلام في كلية الإعلام للعام الجامعي 2015/2016 ويبحث في "دور العلاقات العامة في إستقطاب الأساتذة والطلبة في الجامعات الأردنية الخاصة، جامعتي الشرق الأوسط والبترا أنموذجاً"، نرجو التكرم بتسهيل مهمته البحثية وما يتطلبه من جمع معلومات حول بحثه الذي يخص الاساتذة والطلبة.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

المدير الإداري

صالح حمدان



الدكتور البترا
1- تم تسهيل مهمة الطالب
عاصم صاحب عبد
داخل منه رجايبه
بني قوسم البترا

QA

ISO 9001:2015
Ref.: Deans' Council Session (21-2012/2013) Decision No. 739
Date: 29/03/2013

14



QA

الملحق رقم (8)

اسس استخراج حجم العينة للدراسة

Organizational Research: Determining Appropriate Sample Size in Survey Research

The determination of sample size is a common task for many organizational researchers. Inappropriate, inadequate, or excessive sample sizes continue to influence the quality and accuracy of research. This manuscript describes the procedures for determining sample size for continuous and categorical variables using Cochran's (1977) formulas. A discussion and illustration of sample size formulas, including the formula for adjusting the sample size for smaller populations, is included. A table is provided that can be used to select the sample size for a research problem based on three alpha levels and a set error rate. Procedures for determining the appropriate sample size for multiple regression and factor analysis, and common issues in sample size determination are examined. Non-respondent sampling issues are addressed.

Introduction

A common goal of survey research is to collect data representative of a population. The researcher uses information gathered from the survey to generalize findings from a drawn sample back to a population, within the limits of random error. However, when critiquing business education research, Wunsch (1986) stated that "two of the most consistent flaws included (1) disregard for sampling error when determining sample size, and (2) disregard for response and nonresponse bias" (p. 31).

Within a quantitative survey design, determining sample size and dealing with nonresponse bias is essential. "One of the real advantages of quantitative methods is their ability to use smaller groups of people to make inferences about larger groups that would be prohibitively expensive to study" (Holton & Burnett, 1997, p. 71). The question then is, how large of a sample is required to infer research findings back to a population?

Standard textbook authors and researchers offer tested methods that allow studies to take full advantage of statistical measurements, which in turn give researchers the upper hand in

determining the correct sample size. Sample size is one of the four inter-related features of a study design that can influence the detection of significant differences, relationships or interactions (Peers, 1996). Generally, these survey designs try to minimize both alpha error (finding a difference that does not actually exist in the population) and beta error (failing to find a difference that actually exists in the population) (Peers, 1996).

However, improvement is needed. Researchers are learning experimental statistics from highly competent statisticians and then doing their best to apply the formulas and approaches

James E. Bartlett, II is Assistant Professor, Department of Business Education and Office Administration, Ball State University, Muncie, Indiana.

Joe W. Kotrlík is Professor, School of Vocational Education, Louisiana State University, Baton Rouge, Louisiana.

Chadwick C. Higgins is a doctoral student, School of Vocational Education, Louisiana State University, Baton Rouge, Louisiana.

Other Sample Size Determination Considerations

Regression Analysis.

Situations exist where the procedures described in the previous paragraphs will not satisfy the needs of a study and two examples will be addressed here. One situation is when the researcher wishes to use multiple regression analysis in a study. To use multiple regression analysis, the ratio of observations to independent variables should not fall below five. If this minimum is not followed, there is a risk for overfitting, "... making the results too specific to the sample, thus lacking generalizability" (Hair, Anderson, Tatham, & Black, 1995, p. 105). A more conservative ratio, of ten observations for each independent variable was reported optimal by Miller and Kunce (1973) and Halinski and Feldt (1970).

These ratios are especially critical in using regression analyses with continuous data because sample sizes for continuous data are typically much smaller than sample sizes for categorical data. Therefore, there is a possibility that the random sample will not be sufficient if multiple variables are used in the regression analysis. For example, in the continuous

Table 1: Table for Determining Minimum Returned Sample Size for a Given Population Size for Continuous and Categorical Data

Population size	Sample size					
	Continuous data (margin of error = .03)			Categorical data (margin of error = .05)		
	alpha = .10 t = 1.65	alpha = .05 t = 1.96	alpha = .01 t = 2.58	p = .50 t = 1.65	p = .50 t = 1.96	p = .50 t = 2.58
100	46	55	68	74	80	87
200	59	75	102	116	132	154
300	65	85	123	143	169	207
400	69	92	137	162	196	250
500	72	96	147	176	215	288
600	73	100	155	187	235	316
700	75	102	161	196	249	341
800	76	104	166	203	260	363
900	76	105	170	209	270	382
1,000	77	106	173	213	278	399
1,500	79	110	183	230	306	461
2,000	83	112	189	239	323	499
4,000	83	119	198	254	351	579
6,000	83	119	209	259	362	598
8,000	83	119	209	262	367	613
10,000	83	119	209	264	370	623

NOTE: The margins of error used in the table were .03 for continuous data and .05 for categorical data. Researchers may use this table if the margin of error shown is appropriate for their study; however, the appropriate sample size must be calculated if these error rates are not appropriate. Table developed by Bartlett, Kotrlík, & Higgins.